

**IMPAK PERLAKSANAAN OTONOMI DAERAH
KEPADA SISTEM PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN AWAM
DI KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

RITA WIDYASARI

**DOKTOR FALSAFAH
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
September 2014**

**IMPAK PERLAKSANAAN OTONOMI DAERAH
KEPADA SISTEM PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN AWAM
DI KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

Oleh:

RITA WIDYASARI

**Tesis Diserahkan Kepada Ghazali Shafie Graduate School Of Government,
Universiti Utara Malaysia Bagi Memenuhi Syarat Ijazah Doktor Falsafah**

PERAKUAN

Saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang tiap-tiap satunya saya jelaskan sumbernya.

Tarikh: September 2014

Tandatangan

Nama : Rita Widyasari

Nombor Matrik : 94515

KEBENARAN PENGGUNAAN

Tesis ini dikemukakan sebagai memenuhi keperluan pengijazahan Doktor Falsafah Kolej Undang-Undang, Kerajaan dan Pengajian Antarabangsa, Universiti Utara Malaysia. Saya dengan ini bersetuju memberi kebenaran kepada penyelia saya atau Dekan Pascasiswazah dan Penyelidikan, Kolej Undang-Undang, Kerajaan dan Pengajian Antarabangsa (jika tanpa kehadiran saya) membuat salinan sebahagian atau sepenuhnya tesis dalam apa jua cara bagi tujuan kesarjanaan. Sebarang penyalinan atau penerbitan tesis ini bagi memperoleh faedah kewangan mesti terlebih dahulu mendapat kebenaran bertulis daripada saya. Penghargaan yang sewajarnya juga hendaklah diberikan kepada Universiti Utara Malaysia untuk sebarang penggunaan bahan yang terdapat dalam tesis ini bagi tujuan ilmiah.

Permohonan untuk membuat salinan atau penggunaan bahan dalam tesis ini sama ada sepenuhnya ataupun sebahagian, hendaklah dialamatkan kepada:

Dekan Pascasiswazah dan Penyelidikan
Kolej Undang-Undang, Kerajaan dan Pengajian Antarabangsa
Universiti Utara Malaysia
06010 UUM Sintok
Kedah Darul Aman
MALAYSIA

ABSTRAK

Kualiti penyampaian perkhidmatan awam di Indonesia sering dilaporkan berada pada tahap yang rendah. Ini disebabkan wujudnya amalan buruk dalam perkhidmatan awam seperti pilih kasih, rasuah dan layanan yang kurang memuaskan terhadap masyarakat. Akibatnya, ia telah memberikan impak yang negatif terhadap sektor awam di Indonesia. Walaupun banyak usaha telah dilakukan untuk meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan awam namun ia masih lagi gagal. Oleh itu, objektif utama kajian ini ialah untuk mengkaji tahap kualiti dan kepuasan masyarakat terhadap tahap penyampaian perkhidmatan awam di Kabupaten Kutai Kartanegara. Kajian ini penting kerana sistem penyampaian perkhidmatan awam yang berkualiti merupakan salah satu petunjuk kepada kejayaan dalam pelaksanaan autonomi daerah. Kaedah kuantitatif telah digunakan dalam kajian ini. Sejumlah 1300 borang soal selidik telah diedarkan kepada responden yang berurusan dengan 13 buah jabatan kerajaan di Kabupaten Kutai Kartanegara. Hasil kajian mendapati bahawa tahap kepuasan masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara terhadap kualiti penyampaian perkhidmatan awam berada pada tahap skala sederhana. Selain itu, hasil kajian juga mendapati bahawa terdapat empat faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap penyampaian perkhidmatan awam di Kabupaten Kutai Kartanegara iaitu aksesibiliti, kebolehpercayaan, responsif dan penyampaian. Kajian ini mencadangkan supaya satu usaha secara sistematik dan berterusan amatlah diperlukan bagi meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan awam di Kabupaten Kutai Kartanegara. Di samping itu, faktor-faktor seperti empati, ketepatan masa dan jaminan yang memberikan impak yang minimal terhadap kepuasan pelanggan mestilah terus diperbaiki dan dipertingkatkan.

Kata Kunci: Autonomi Daerah, Kepuasan Masyarakat, Sistem Penyampaian Awam, Kabupaten Kutai Kartanegara

ABSTRACT

The quality of public service delivery in Indonesia is often reported to be very low. Bad practices in the public service such as favouritism, corruption and poor service to the community always occur. As a result of these weaknesses there is a negative impact on public sector in Indonesia. Despite the many efforts made to improve the quality of public service delivery, it has still failed. Therefore, the main objective of this study is to examine the quality of public service delivery and public satisfaction in the Kutai Kartanegara Regency. This study is important because the quality of public service delivery is one of the indicators of success in the implementation of regional autonomy. This study used quantitative method. A total of 1300 questionnaires were distributed to respondents in the 13 government departments in the Kutai Kartanegara Regency. This study found that the community satisfaction in the Kutai Kartanegara Regency on public service delivery was moderate. The study also found that the main factors influencing public satisfaction on public service delivery in the Kutai Kartanegara Regency were accessibility, reliability, responsiveness and delivery. This study proposes that a systematic and continuous effort is made to improve the quality of public service delivery in the Kutai Kartanegara Regency. In addition, the factors that have minimal impact on community satisfaction such as empathy, timeliness and assurance should also continue to be improved and enhanced.

Keywords: Community Satisfaction, Local Autonomy, Public Service Delivery System, Kutai Kartanegara Regency

PENGHARGAAN

Bersyukur saya ke hadrat Allah s.w.t kerana dengan limpah kurniaNya saya telah berjaya menyiapkan tesis kedoktoran saya ini. Saya mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan ribuan terima kasih kepada penyelia utama saya iaitu Prof. Dr. Muhamad Ali bin Embi yang banyak memberi bimbingan dan tunjukajar untuk menyiapkan tesis ini. Ribuan terima kasih juga saya ucapkan kepada Prof. Madya Dr. Oemar Hamdan yang menjadi penyelia bersama ke atas tesis saya ini. Bimbingan dan teguran beliau adalah sungguh bermakna kepada saya.

Penghargaan ini juga saya tujukan kepada Yang Terhormat Bapak Bambang Susilo Yudhoyono, Presiden Republik Indonesia yang juga merupakan penerima Doktor Kehormat UUM kerana dorongan beliau untuk saya menyiapkan tesis ini. Terima kasih yang tidak terhingga juga saya tujukan kepada responden dan kakitangan sipil Kabupaten Kutai Kartanegara yang terlibat dalam kajian ini. Tidak lupa sekalung penghargaan kepada pihak Universiti Utara Malaysia (UUM) terutamanya Y. Bhg. Prof. Dato' Wira Dr. Mohamed Mustafa Ishak, Naib Canselor UUM yang sentiasa mengikuti perkembangan pengajian saya. Walaupun dalam kesibukan menjalankan tugas sebagai Naib Canselor tetapi beliau sentiasa meluangkan masa demi menyiapkan tesis PhD ini. Rasa terima kasih ini juga saya tujukan kepada kakitangan UUM kerana membantu saya dalam menyiapkan tesis ini.

Akhir sekali, penghargaan ini saya tujukan kepada suami, anak-anak dan ibubapa saya yang telah banyak mengorbankan masa dan tenaga untuk sama-sama membantu dan mendoakan saya dalam menyiapkan tesis kedoktoran ini.

KANDUNGAN

Halaman Tajuk	i
Perakuan Kerja Tesis/ Disertasi	iii
Kebenaran Penggunaan	iv
Abstrak	v
<i>Abstract</i>	vi
Kandungan	viii
Senarai Jadual	xvii
Senarai Rajah	xxii
Senarai Lampiran	xxii

BAB 1: PENDAHULUAN

1.0	Pengenalan	1
1.1	Otonomi Daerah Dan Sistem Penyampaian Awam Di Indonesia	3
1.2	Permasalahan Sistem Penyampaian Awam Di Era Otonomi Daerah	5
1.3	Persoalan Kajian	11
1.4	Objektif Kajian	12
1.5	Definisi Konsep Dan Operasi	13
1.5.1	Konsep Kepuasan Masyarakat	14
1.5.1	Konsep Penyampaian Sektor Awam	15
	a. Persekitaran Organisasi Kerajaan	16
	b. Profesionalisme Kakitangan Awam	16
	c. Sistem Penyampaian	17

1.6	Model Kajian	18
1.7	Hipotesis Kajian	18
1.7.1	Kepuasan Masyarakat	18
1.7.2	Persekitaran Organisasi Kerajaan	20
1.7.3	Profesionalisme Kakitangan Awam	20
1.7.4	Sistem atau Prosedur Perkhidmatan	21
1.8	Kepentingan Kajian	21
1.9	Susunan Bab	22

BAB 2: ULASAN KARYA

2.0	Pengenalan	24
2.1	Kualiti Penyampaian Sektor Awam	26
2.2	Kesukaran Dalam Mengukur Kualiti Sektor Awam	31
2.3	Teori-Teori Dalam Sistem Penyampaian Awam	33
2.3.1	Teori Birokrasi Tradisional <i>Max Weber</i>	33
2.3.2	Teori Pengurusan Kualiti Menyeluruh (<i>TQM</i>)	35
2.3.2.1	Konsep Pengurusan Kualiti Menyeluruh	36
2.3.2.2	Prinsip-Prinsip Pengurusan Kualiti Menyeluruh (<i>TQM</i>)	38
2.3.2.3	Prinsip-Prinsip Yang Menyokong Pengurusan Kualiti Menyeluruh (<i>TQM</i>)	40
2.3.3	Teori <i>New Public Management (NPM)</i>	47
2.3.4	Teori <i>The Service Delivery Of Batho Pele</i>	52
2.4	Reformasi Sektor Awam Dalam Meningkatkan Kualiti Penyampaian Awam	59
2.4.1	Reformasi Sektor Awam Di Amerika Syarikat	59
2.4.2	Reformasi Sektor Awam Di Malaysia	62
2.5	Konsep Kepuasan Pelanggan	71

2.6	Teori-Teori Kepuasan Pelanggan	76
2.6.1	Teori Jangkan Diskonformasi	76
2.6.2	Teori Asimilasi	78
2.6.3	Teori Kontras	80
2.6.4	Teori Asimilasi-Kontras	80
2.6.5	Teori Negatif	82
2.6.6	Teori Percanggahan Kognitif	82
2.6.7	Teori Ekuiti	83
2.6.7	Teori Atribut	84
2.7	Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Masyarakat Terhadap Sistem Penyampaian Awam	84
2.8	Rumusan	92

BAB 3: OTONOMI DAERAH DAN SISTEM PENYAMPAIAN AWAM DI KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

3.0	Pengenalan	97
3.1	Sistem Pemerintahan Daerah	97
3.1.1	Matlamat Otonomi Daerah	97
3.1.2	Prinsip-Prinsip Otonomi Tempatan	99
3.1.3	Kuasa DanTanggung Jawab Pemerintah Daerah	99
3.1.4	Kepala Daerah	101
3.1.5	Wakil Kepala Daerah	102
3.2	Kepala Daerah Pemerintah Wilayah	103
3.2.1	Gabenor	103
3.2.2	Bupati	104
3.2.3	Walikota	104

3.3	Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD)	105
3.3.1	Sekretariat Daerah	105
3.3.2	Jabatan Daerah	106
3.3.3	Lembaga Teknikal Daerah	107
3.3.4	Kecamatan	107
3.3.5	Kelurahan	107
3.3.6	Desa	108
3.4	Jabatan Pusat	108
3.4.1	Tugas Dan Fungsi Jabatan-Jabatan Kerajaan	109
	a. Jabatan Kesihatan	110
	b. Jabatan Pendidikan	110
	c. Jabatan Tata Kota Dan Bangunan	111
	d. Jabatan Pekerjaan Umum	111
	e. Jabatan Kebersihan Dan Lingkungan Hidup	112
	f. Jabatan Tenaga Kerja dan Sosial	112
	g. Jabatan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (DLLAJ)	113
	h. Jabatan Kependudukan dan Catatan Sipil	113
	i. Jabatan Pertanian	114
	j. Jabatan Pengelola Pasar	114
	k. Jabatan Pendapatan	115
	l. Jabatan Perindustrian dan Perdagangan	116
	m. Jabatan Pemadam Kebakaran	116
	n. Jabatan Kecamatan	116
	o. Kelurahan	117
3.5	Pemerintahan Daerah dan Sistem Penyampaian Awam di Kabupaten Kutai Kartanegara	117
3.5.1	Latar Belakang	117

3.5.2	Aspek Geografi	118
3.5.2.1	Karakteristik Lokasi dan Wilayah	118
3.5.2.2	Topografi	121
3.5.2.3	Geologi	122
3.5.2.4	Hidrologi	124
3.5.2.5	Iklim	125
3.5.3	Aspek Demografi	126
3.5.3.1	Penduduk	126
3.5.3.2	Kesejahteraan Sosial	130
3.5.3.3	Kesehatan	133
3.5.4	Aspek Pelayanan Umum	134
3.5.4.1	Urusan Wajib	134
A.	Pendidikan	134
a.	Angka Partisipasi Sekolah (APS)	134
b.	Nisbah Ketersediaan Sekolah Terhadap Murid	135
c.	Nisbah Guru Terhadap Murid	136
d.	Pendidikan Anak Pra Sekolah	138
e.	Angka Putus Sekolah	139
f.	Angka Kelulusan	140
g.	Angka Melanjutkan Pengajian	141
h.	Guru yang Memenuhi Kualifikasi	142
B.	Kesehatan	143
a.	Nisbah Puskesmas, Poliklinik dan Pusat Per Satuan Penduduk	144
b.	Nisbah Hospital Per Satuan Penduduk	145
c.	Nisbah Tenaga Perubatan Per Satuan Penduduk	148
d.	Masalah Komplikasi Kebidanan yang Ditangani	149
e.	Masalah Pertolongan Persalinan Oleh Tenaga Kesehatan	150

f. Masalah Desa/kelurahan <i>Universal Child Immunization</i> (UCI)	150
g. Masalah Kunjungan Bayi	151
C. Perumahan	151
a. Penggunaan Air Bersih	151
b. Rumah Tangga Pengguna Listrik	152
c. Rumah Tangga Bersanitasi	153
d. Lingkungan Pemukiman Kumuh	153
e. Rumah Layak Huni	154
D. Penataan Ruang	155
E. Perhubungan	155
F. Lingkungan Hidup	157
a. Peraturan Penangan Sampah	157
b. Masalah Pengawasan Terhadap Pelaksanaan Amdal dan Penegakan Hukum Lingkungan	157
G. Pertahanan	158
H. Kependudukan dan Catatan Sipil	160
a. Kepemilikan KTP	160
b. Kepemilikan Akta Kelahiran Per 1000 Penduduk	160
I. Sosial	161
a. Prasarana Sosial	161
J. Tenaga Kerja	162
a. Tingkat Partisipasi Tenaga Kerja	162
b. Tingkat Pengangguran Terbuka	164
K. Kemiskinan	165
L. Komunikasi dan Informasi	166
a. Angka Jenayah	167
b. Jumlah Demonstrasi	168

BAB 4 : METODOLOGI

4.0	Pengenalan	169
4.1	Pembentukan Soalselidik	170
4.2	Pra Kajian (<i>Pilot Study</i>)	170
4.3	Kebolehpercayaan Soalselidik	171
4.4	Kesahihan Soalselidik	172
4.5	Populasi dan Sampel	174
4.5.1	Populasi Kajian	174
4.5.2	Teknik Pengambilan Sampel	174
4.5.3	Sampel dan Responden	176
4.6	Penganalisaan Data	178
4.7	Profail Responden	182
4.8	Rumusan	185

BAB 5: DAPATAN KAJIAN : KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

5.0	Pengenalan	187
5.1	Kriteria-kriteria Kepuasan Masyarakat	188
5.2	Faedah Mengenalpasti Tahap Kepuasan Masyarakat	191
5.3	Dapatan Hasil Kajian	192
5.3.1	Tahap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara	192
5.3.2	Tahap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara Berdasarkan Ciri Demografi	194
a.	Jantina	197
b.	Jenis Pekerjaan	198
c.	Umur	202
d.	Tahap Pendidikan	205

e. Tahap Pendapatan	208
5.4 Rumusan	212

**BAB 6: DAPATAN KAJIAN : FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN
KUTAI KARTANEGARA TERHADAP PENYAMPAIAN AWAM**

6.0 Pengenalan	213
6.1 Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Masyarakat	214
6.2 Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Masyarakat dan Hubungannya dengan Tahap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara	217
6.2.1 Faktor <i>Accesibility</i>	217
6.2.2 Faktor <i>Reliability</i>	219
6.2.3 Faktor <i>Responsiveness</i>	222
6.2.4 Faktor <i>Delivery</i>	224
6.2.5 Faktor <i>Timeliness</i>	226
6.2.6 Faktor <i>Assurance</i>	228
6.2.7 Faktor <i>Empathy</i>	231
6.2.8 Faktor <i>Tangible</i>	233
6.3 Rumusan	236

**BAB 7: PERBAHASAN, IMPLIKASI KAJIAN, CADANGAN DAN
KESIMPULAN**

7.0 Pengenalan	237
7.1 Perbahasan Kajian	237
7.1.1 Kualiti Sistem Penyampaian Awam dan Kepuasan Masyarakat Terhadapnya	237

7.1.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyampaian Awam	242
7.2	Implikasi Kajian Ke Atas Teori	251
7.2.1	Ciri Demografi dan Kepuasan Masyarakat	251
7.2.2	Keadilan dan Kepuasan Masyarakat	252
7.3	Implikasi Kajian Ke Atas Polisi	252
7.3.1	Penyediaan Infrastruktur yang Lebih Baik	252
7.3.2	Kelemahan Kakitangan Awam	253
7.4	Cadangan Kajian Akan datang	254
7.5	Kesimpulan	254

SENARAI JADUAL

Jadual 1.1	: Laporan Keluhan Masyarakat tahun 2004-2011	9
Jadual 3.1	: Luas wilayah Kecamatan dan Jumlah Desa/Kelurahan di Kabupaten Kutai Kartanegara	119
Jadual 3.2	: Topografi Wilayah Kecamatan di Kabupaten Kutai Kartanegara	122
Jadual 3.3	: Kabupaten Kutai Kartanegara Menurut Kelas Ketinggian dari Permukaan Laut	123
Jadual 3.4	: Jumlah Penduduk Berdasarkan Kecamatan Tahun 2008-2012	127
Jadual 3.5	: Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Jantina, Jumlah Rumah Tangga dan Kepadatan Penduduk Tahun 2010-2012	128
Jadual 3.6	: Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur Tahun 2008-2011	130
Jadual 3.7	: Angka Partisipasi Sekolah Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2009-2011 (%)	135
Jadual 3.8	: Nisbah Murid Terhadap Guru Tahun 2011 Dibagi Per Kecamatan	136
Jadual 3.9	: Angka Berhenti Sekolah Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2012	130
Jadual 3.10	: Angka Kelulusan Tahun 2012 Per Tingkat Pendidikan di Kabupaten Kutai Kartanegara	140
Jadual 3.11	: Angka Melanjutkan Sekolah Tahun 2012 di Kabupaten Kutai Kartanegara	141
Jadual 3.12	: Nisbah Puskesmas, Poliklinik dan Pusat Per Satuan Penduduk Tahun 2011 Kabupaten Kutai Kartanegara	144

Jadual 3.13	: Nisbah Hospital Per Satuan Penduduk Tahun 2010-2012	146
Jadual 3.14	: Nisbah Tenaga Perubatan Tahun 2008-2010 Kabupaten Kutai Kartanegara	148
Jadual 3.15	: Indikator Kinerja Bidang Perhubungan	156
Jadual 3.16	: Jumlah Sertifikat Tanah Menurut Hak Atas Tanah Tahun 2009-2012	159
Jadual 3.17	: Tingkat Partisipasi Tenaga kerja Tahun 2009-2013 Kabupaten Kutai Kartanegara	163
Jadual 3.18	: Tingkat Pengangguran Terbuka di Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2008-2012	164
Jadual 3.19	: Jumlah Penduduk Miskin di Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2008-2012	166
Jadual 3.20	: Angka Jenayah Selama 1 (satu) Tahun di Kabupaten Kutai Kartanegara tahun 2010-2011	168
Jadual 4.1	: Tahap Kebolehpercayaan Soalselidik	172
Jadual 4.2	: Jadual Korelasi Matrik Antara Pembolehubah	173
Jadual 4.3	: Populasi, Sampel dan Responden	177
Jadual 4.4	: Skala Indeks Kepuasan Masyarakat	179
Jadual 4.5	: Jantina	183
Jadual 4.6	: Jenis Pekerjaan	183

Jadual 4.7	: Umur	184
Jadual 4.8	: Tahap Pendidikan	184
Jadual 4.9	: Tahap Pendapatan	185
Jadual 5.1	: Indeks Kepuasan Masyarakat dan Kualiti Perkhidmatan di Kabupaten Kutai Kartanegara	193
Jadual 5.2	: Hasil Ujian Di Antara Indeks Kepuasan Masyarakat Dan Ciri-ciri Demografi	196
Jadual 5.3	: Taburan Frekuensi dan Peratusan Hubungan di antara Indeks Kepuasan Masyarakat dan Jantina	197
Jadual 5.4	: Ujian ANOVA bagi Hubungan Antara Indeks Kepuasan Masyarakat dan Jenis Pekerjaan	199
Jadual 5.5	: Hasil Ujian Post Hoc Scheffe ke Atas Hubungan Antara IKM dan Jenis Pekerjaan	200
Jadual 5.6	: Taburan Frekuensi dan Peratusan Hubungan di antara Indeks Kepuasan Masyarakat dan Jenis Pekerjaan	201
Jadual 5.7	: Ujian ANOVA bagi hubungan antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Umur	202
Jadual 5.8	: Hasil Ujian Post Hoc Scheffe ke Atas Hubungan Antara IKM dan Umur	203
Jadual 5.9	: Taburan Frekuensi dan Peratusan Hubungan di antara Indeks Kepuasan Masyarakat dan Umur	204
Jadual 5.10	: Ujian ANOVA bagi Hubungan Antara Indeks Kepuasan Masyarakat dan Tahap Pendidikan	205
Jadual 5.11	: Hasil Ujian Post Hoc Scheffe ke Atas Hubungan Antara Tahap Kepuasan dan Tahap Pendidikan	206
Jadual 5.12	: Taburan Frekuensi dan Peratusan Hubungan di antara Indeks Kepuasan Masyarakat dan Tahap Pendidikan	207
Jadual 5.13	: Ujian ANOVA bagi hubungan antara Indeks Kepuasan Masyarakat dan Jenis Pekerjaan	209
Jadual 5.14	: Hasil Ujian Post Hoc Scheffe ke Atas Hubungan Antara IKM dan Tahap Pendapatan	211

Jadual 5.15	: Taburan Frekuensi dan Peratusan Hubungan di antara Indeks Kepuasan Masyarakat dan Tahap Pendapatan	212
Jadual 6.1	: Hasil ujian Regresi antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat	215
Jadual 6.2	: Koefisien Ujian Regresi bagi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat	216
Jadual 6.3	: Hasil Ujian Chi Square antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Faktor <i>Accessibility</i>	218
Jadual 6.4	: Taburan frekuensi dan peratus antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Pendapat Tentang Faktor <i>Accessibility</i>	219
Jadual 6.5	: Hasil Ujian Chi Square antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Faktor <i>Reliability</i>	220
Jadual 6.6	: Taburan frekuensi dan peratus antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Pendapat Tentang Faktor <i>Reliability</i>	220
Jadual 6.7	: Hasil Ujian Chi Square antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Faktor <i>Responsiveness</i>	222
Jadual 6.8	: Taburan frekuensi dan peratus antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Pendapat Tentang Faktor <i>Responsiveness</i>	223
Jadual 6.9	: Hasil Ujian Chi Square antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Faktor <i>Delivery</i>	224
Jadual 6.10	: Taburan frekuensi dan peratus antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Pendapat Tentang Faktor <i>Delivery</i>	225
Jadual 6.11	: Hasil Ujian Chi Square antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Faktor <i>Timeliness</i>	226
Jadual 6.12	: Taburan frekuensi dan peratus antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Pendapat Tentang Faktor <i>Timeliness</i>	228
Jadual 6.13	: Hasil Ujian Chi Square antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Faktor <i>Assurance</i>	229
Jadual 6.14	: Taburan frekuensi dan peratus antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Pendapat Tentang Faktor <i>Assurance</i>	230
Jadual 6.15	: Hasil Ujian Chi Square antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Faktor <i>Empathy</i>	231

Jadual 6.16	:	Taburan frekuensi dan peratus antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Pendapat Tentang Faktor <i>Empathy</i>	232
Jadual 6.17	:	Hasil Ujian Chi Square antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Faktor <i>Tangible</i>	234
Jadual 6.18	:	Taburan frekuensi dan peratus antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Pendapat Tentang Faktor <i>Tangible</i>	235

SENARAI RAJAH

Rajah 1.1	: Keberkesanan Sistem Penyampaian Perkhidmatan Awam Terhadap Kepuasan Masyarakat	19
Rajah 2.2	: Model Teori Percanggahan Kognitif	83
Rajah 3.1	: Peta Kabupaten Kutai Kartanegara	120
Rajah 3.2	: Angka Celik Huruf Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2009-2012	132
Rajah 3.3	: Penduduk 10+ Tahun Yang Tamat Sekolah di Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2009-2011 (%)	133
Rajah 3.4	: Nisbah Murid Sekolah Kabupaten Kutai Kartanegara 2009-2011	135
Rajah 3.5	: Peratus Rumah Tangga Pengguna Listrik Tahun 2010 – 2012	152
BIBLIOGRAFI		257
LAMPIRAN SOALSELIDIK		281

BAB 1

PENDAHULUAN

1.0 PENGENALAN

Sistem penyampaian sektor awam adalah elemen yang paling penting dalam sistem organisasi awam. Ia adalah merupakan jentera hadapan jentera kerajaan dalam berhubungan dengan rakyat. Tugas dan pelaksanaan sistem penyampaian awam tidak boleh dibiarkan kepada pihak swasta sepenuhnya, walaupun ada kecenderungan yang kuat daripada kerajaan untuk melaksanakan dasar penswastaan dalam sistem penyampaian awam dan kerajaan bertindak sebagai fasilitator. Namun demikian bagi aktiviti-aktiviti dan bentuk sistem penyampaian awam yang tidak boleh diambil alih oleh sektor swasta sepenuhnya, peranan pihak kerajaan adalah kekal terutamanya dalam bidang pendidikan dan kesihatan.

Di sudut undang-undang organisasi kerajaan berperanan untuk memberikan perkhidmatan kepada orang ramai dan tidak bertujuan untuk bersaing dengan pertubuhan-pertubuhan awam yang lain. Produktiviti dalam sektor awam diukur dari segi kualiti perkhidmatan yang diberikan kepada masyarakat berdasarkan standard perkhidmatan yang telah ditetapkan (Kasim, 1989: 19-20) . Organisasi kerajaan, bukan hanya diukur dari segi keberkesanan dan kecekapan semata-mata, tetapi juga diukur dari sudut keadilan sosial dalam masyarakat. Sistem penyampaian awam dianggap adil sekiranya ia boleh diakses dan dinikmati oleh setiap orang individu dalam masyarakat yang memerlukan kepadanya.

Penyertaan secara aktif orang awam dan sikap responsif birokrasi dalam pelaksanaan penyampaian awam adalah kritikal dalam proses perkhidmatan awam, tidak hanya kualitinya dapat ditingkatkan, tetapi juga akauntabilitinya. Hal ini secara implisit juga ditegaskan oleh Undang-undang No 32 dan 33 tahun 2004 yang memberikan kuasa yang luas dan bajet kewangan yang lebih besar kepada pemerintah daerah. Masing-masing daerah otonomi itu diberikan kekuasaan yang lebih besar untuk mengelola daerahnya dan sumber-sumber keuangan yang dimilikinya seimbang dengan besarnya tanggung jawab yang dimilikinya.

Namun demikian pelaksanaan otonomi daerah ini tidak secara automatik menjadikan kualiti sistem penyampaian awam menjadi lebih baik berbanding sebelum ini. Salah satu sebabnya ialah tingkah laku birokrasi yang melaksanakan dasar tidak secara automatik boleh berubah dan dapat menyesuaikan diri. Walaupun suasana sosio-politik masa kini telah menjadi semakin demokratik dan meningkatkan penyertaan orang ramai, tetapi tidak bermakna ketelusan dan akauntabiliti kerajaan meningkat. Dalam beberapa kes didapati tingkah laku birokrasi kerajaan masih seperti sebelum ini dan satu-satunya perubahan adalah dalam aspek formaliti sahaja. Sistem penyampaian awam Indonesia masih tidak dapat memenuhi aspirasi dan harapan masyarakat dan tahap kepuasan masyarakat masih rendah.

Kualiti sistem penyampaian awam yang rendah di Indonesia didapati dipengaruhi oleh banyak faktor di antaranya ialah tingkah laku dan fungsi birokrasi yang masih tidak baik. Sehingga kini sikap dan pandangan birokrasi kerajaan masih terlalu

berorientasikan kepada aktiviti dan akauntabiliti yang berbentuk formal. Penekanan terhadap hasil produk atau kualiti perkhidmatan masih lagi rendah, gaya pengurusan yang terlalu berorientasikan kepada tugas yang menjadikan kualiti penyampaian awam di Indonesia menjadi rendah. Di samping itu juga kebanyakan kakitangan awam Indonesia masih lagi mempunyai mentaliti yang rendah seperti menunggu arahan, lambat bertindak, kurang peka dan kurang berdisiplin. Walau bagaimanapun, konsep sistem penyampaian awam di Indonesia sekarang telah mengalami satu anjakan paradigma iaitu menjadi lebih berorientasikan kepada kehendak masyarakat, berubah paradigma dari autoritarian kepada paradigma demokratik (Adiwisastra, 2001: 3) dan selaras untuk berkhidmat kepada kepentingan awam (Osborne dan Gaebler, 1991: 25; Savas, 1987: 17). Tetapi perubahan itu tidak secara automatik akan diikuti dengan perubahan mentaliti dan tingkah laku birokrasi dalam memberikan penyampaian yang terbaik kepada rakyat.

1.1 OTONOMI DAERAH DAN SISTEM PENYAMPAIAN DI INDONESIA

Dari sudut ilmu pentadbiran, salah satu cara untuk mendekatkan kerajaan kepada rakyat adalah melalui dasar desentralisasi (Smith, 1985: 8). Pelaksanaan otonomi daerah (otonomi tempatan) yang dilaksanakan pada 1 Januari 2001, merupakan kesinambungan daripada Undang-undang No. 22 tahun 1999 (kini dikenali sebagai Akta No 32 Tahun 2004). Melalui akta ini ia memberikan perluasan kuasa kepada kerajaan tempatan untuk menjalankan pelbagai aktiviti yang selama ini telah dilaksanakan oleh kerajaan pusat. Otonomi daerah ini dari sudut perkhidmatan awam dianggap sebagai usaha untuk mengurangkan halangan birokrasi yang sering

menyebabkan perkhidmatan penyampaian awam memakan masa dan mahal. Oleh yang demikian, pihak kerajaan tempatan dikehendaki supaya dapat menyediakan perkhidmatan yang lebih berkualiti tinggi, dalam erti kata yang lebih berorientasikan kepada aspirasi rakyat.

Di antara Kabupaten yang terlibat dengan pelaksanaan otonomi daerah ini ialah Kabupaten Kutai Kartanegara. Kabupaten Kutai Kartanegara merupakan salah satu kabupaten di Indonesia yang terletak di Kalimantan Timur yang begitu kaya dengan sumber alam. Namun, dari sumber kekayaan alam yang melimpah, masih terlihat banyak kelemahan dalam sistem penyampaian sektor awamnya. Justeru itu, pemerintah daerah Kutai Kartanegara telah mengubah asas pendekatan pengurusan pentadbiran dan strategi daerahnya bagi disesuaikan dengan tuntutan semasa. Antara perubahan yang dilakukan termasuk pembentukan semula visinya, iaitu untuk menjadi yang terbaik dalam pentadbiran pemerintah daerah. Manakala dari segi kesihatan dan kesejahteraan, Undang-Undang Kesihatan Nombor 36 Tahun 2009, telah digubal untuk meningkatkan kualiti pengurusan kesihatan yang lebih berkualiti dan dapat dinikmati oleh keseluruhan masyarakat Kutai Kartanegara.

Berdasar senario di atas, objektif kajian ini memfokus untuk menilai tahap sistem penyampaian awam di Kabupaten Kutai Kartanegara kerana ia begitu kaya dengan sumber alam dan merupakan daerah contoh yang pertama di Indonesia. Oleh itu, pemerintah Kabupaten Kutai adalah bertanggungjawab untuk menjadi daerah contoh kepada kabupaten lainnya di Indonesia dengan memberi perkhidmatan yang terbaik.

1.2 PERMASALAHAN SISTEM PENYAMPAIAN SEKTOR AWAM DI ERA OTONOMI DAERAH

Pelaksanaan otonomi daerah, sebagai kesinambungan daripada agenda reformasi politik yang dimulakan pada tahun 1998, perlu diakui masih lagi tidak dapat menghasilkan peningkatan yang ketara dalam sistem penyampaian awam di Indonesia. Keinginan rakyat untuk menikmati sistem penyampaian awam yang lebih cekap, responsif dan bertanggungjawab masih belum berlaku sepenuhnya, kerana reformasi politik yang telah dicadangkan tidak disertai dengan usaha secara bersungguh-sungguh daripada kerajaan untuk meningkatkan kualiti sistem penyampaian awamnya. Amalan buruk dalam perkhidmatan awam seperti: ketidaktentuan perkhidmatan, rasuah dan layanan yang kurang memuaskan terhadap penduduk setempat, boleh dilihat di mana-mana jabatan-jabatan kerajaan (Tjokroamidjojo, 2001:107-108).

Mengurus sistem penyampaian awam seperti memasuki hutan belantara yang penuh dengan ketidakpastian. Waktu dan kos perkhidmatan tidak pernah jelas bagi para pengguna. Ketidakpastian yang sangat tinggi ini mendorong masyarakat untuk memberi rasuah kepada kakitangan awam agar dipermudahkan urusan mereka. Di samping ketidakpastian, masalah lain yang dengan mudah dijumpai di hampir setiap jabatan kerajaan adalah diskriminasi. Terdapat jabatan-jabatan kerajaan mengakui mereka selalu mempertimbangkan faktor kawan, afiliasi politik, etnik dan agama dalam memberi perkhidmatan (Ashari, 2003:5). Keadaan ini sudah tentu amat menyedihkan kerana perubahan dalam sistem politik di Indonesia tidak memberi

kesan yang ketara dalam peningkatan kualiti perkhidmatan awamnya. Sedangkan harapan masyarakat dengan adanya otonomi daerah akan meningkatkan kualiti penyampaian awam di Indonesia ternyata masih jauh dari menjadi kenyataan.

Dalam satu kajian ke atas tiga kelompok responden yang terdiri daripada 29 kakitangan awam Sleman, 21 kakitangan awam Banyumas dan 12 kakitangan awam yang belajar sarjana (S2) di Universiti Gajah Mada, mendapati otonomi daerah memang membantu mempercepatkan proses pengambilan keputusan, tetapi tidak memperbaiki kualiti penyampaian awam. Hasil kajian itu menunjukkan:

- a. kurang 10% responden berpendapat bahawa otonomi daerah berhasil menurunkan korupsi
- b. kurang 10% yang menyatakan otonomi daerah berhasil memperbaiki koordinasi antara jabatan
- c. 50% responden menyatakan perkhidmatan menjadi lebih cepat
- d. 46% responden menyatakan birokrasi lebih telus dan
- e. Hampir semua responden menyarankan perlunya penambahbaikan sistem pelayanan awam kerana ia masih sangat rendah dalam konteks proses yang tidak telus, birokrasi diragukan dan masyarakat menganggap pemerintah daerah tidak mampu bekerja dengan baik.

Berdasarkan laporan *The World Competitiveness Yearbook* tahun 1999, sistem penyampaian awam Indonesia berada pada kelompok negara-negara yang memiliki indeks persaingan yang paling rendah di antara 100 negara paling kompetitif di dunia (Cullen & Cushman, 2000: 15) dan ia semakin buruk dan rasuah semakin meningkat

kerana indeks birokrasi di Indonesia dalam tahun 2001 hanya lebih baik dibandingkan dengan India dan Vietnam.

Menurut Sofian Effendi (1995), beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kualiti penyampaian awam di Indonesia antara lain kerana adanya:

- (a) Konteks monopolistik, hal ini berlaku kerana tidak adanya persaingan dari pihak swasta dan seterusnya menyebabkan tidak ada dorongan yang kuat untuk meningkatkan tahap sistem penyampaian awam.
- (b) Tekanan dari persekitaran, dimana faktor persekitaran amat mempengaruhi prestasi sektor awam dalam transaksi dan interaksinya.
- (c) Budaya patrimonial, dimana budaya organisasi birokrasi di Indonesia masih banyak terikat oleh tradisi-tradisi politik dan budaya masyarakat setempat yang seringkali tidak kondusif dan melanggar peraturan-peraturan yang telah ditentukan.

Manakala dalam satu laporan Bank Dunia yang dilaporkan dalam *World Development Report* 2004 dan hasil kajian *Governance and Desentralization Survey* (GDS) 2002 dilaporkan bahawa secara umumnya kualiti perkhidmatan awam di Indonesia masih sangat rendah. Rendahnya kualiti perkhidmatan awam ini memanglah bukan hal yang baru di Indonesia. Fakta-fakta dari kajian yang lalu menunjukkan perkara sebegini masih terjadi.

GDS 2002 secara umumnya mendapati tiga masalah penting yang banyak terjadi di dalam pengurusan perkhidmatan awam, iaitu: *Pertama*, besarnya diskriminasi dalam perkhidmatan. Pengurusan perkhidmatan awam masih amat dipengaruhi oleh hubungan kekeluargaan, kesamaan sekutu politik, etnik, dan agama. Fenomena sebegini masih kerap berlaku walaupun UU No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) telah dikuatkuasakan dan secara tegas menyatakan kemestian adanya kesamaan perkhidmatan.

Kedua, tidak adanya kepastian kos dan masa perkhidmatan. Ketidakpastian ini sering menjadi punca kepada munculnya rasuah, bersubahat, dan nepotism atau KKN, sebab para pengguna penyampaian awam cenderung memilih menyogok dengan kos tinggi kepada penganjur perkhidmatan bagi mendapatkan kepastian dan kualiti perkhidmatan. *Ketiga*, rendahnya tahap kepuasan masyarakat terhadap perkhidmatan awam. Perkara ini merupakan akibat daripada wujudnya diskriminasi dan ketidakpastian dalam perkhidmatan. Data keluhan masyarakat Indonesia terhadap instansi-instansi pemerintah boleh dilihat pada Jadual 1.1.

Jadual 1.1:
Laporan Keluhan Masyarakat tahun 2004-2011

No.	Substansi Laporan	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
1	Penundaan berlarut	212	201	275	343	259	593	572	784
2	Bertindak sewenang-wenang	151	126	79	92	112	264	193	328
3	Penyimpangan prosedur	80	83	102	71	66	86	87	162
4	Bertindak tidak adil	54	53	80	84	68	106	125	127
5	Melalaikan kewajiban	65	44	17	10	89	41	30	151
6	Permintaan imbalan/ korupsi	13	21	27	40	74	56	45	139
7	Lain-lain	212	100	211	296	358	91	85	176
Jumlah		787	627	791	865	1026	1237	1137	1867

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2004-2011

Daripada Jadual 1.1 di atas boleh diketahui bahawa majoriti masyarakat di Indonesia kerap mengeluhkan kelewatan masa (penundaan yang berlarut) dalam perkhidmatan oleh agensi-agensi kerajaan di pelbagai kawasan. Selain itu, terdapat perkara-perkara lain yang dikeluhkan masyarakat seperti instansi (agensi kerajaan) yang bertindak sewenang-wenang, pelaksanaan prosedur yang menyimpang, dan perkhidmatan yang tidak adil daripada kakitangan kerajaan.

Masalah dalam sistem penyampaian awam turut sama dihadapi oleh masyarakat di Kabupaten Kutai Kartanegara. Walaupun Kabupaten Kutai Kartanegara adalah antara kabupaten di Kalimantan Timur yang paling kaya dengan sumber alam, namun jurang sosial dalam masyarakat masih tinggi. Masyarakat masih lagi berada dalam kemiskinan akibat daripada dasar-dasar dan program kerajaan yang tidak berjalan dengan lancar dan baik. Selain itu, Kabupaten Kutai juga berdepan dengan pelbagai masalah yang memerlukan penyelesaian segera. Di antara pelbagai masalah tersebut adalah budaya birokrasi yang tidak kondusif yang sejak era kolonial dahulu mewarnai pola pemikiran kakitangan awam. Prosedur dan etika perkhidmatan yang berkembang dalam sektor awam juga sangat jauh daripada nilai-nilai dan amalan yang menghargai masyarakat. Sebagai contoh, prosedur perkhidmatan kerap tidak dibuat bagi mempermudah perkhidmatan, tetapi lebih terkesan sebagai kawalan terhadap perilaku warga sehingga prosedurnya berbelit-belit dan rumit.

Akibat daripada masalah kelemahan perkhidmatan awam telah memberi impak negatif terhadap sosioekonomi Kabupaten Kutai. Berikut merupakan sebahagian daripada masalah sosioekonomi akibat daripada perkhidmatan awam yang lemah:

- a. Keterbatasan infrastruktur awam yang diakibatkan oleh keterbatasan infrastruktur jalanraya, laut dan udara.
- b. Kemusnahan alam semulajadi yang disebabkan oleh penebangan hutan yang berleluasa dan perindustrian yang kurang prihatin terhadap alam semulajadi, kurangnya kesedaran masyarakat terhadap kepentingan alam semulajadi, dan kelemahan perundangan berkaitan pencemaran alam sekitar.

- c. Kuasa persaingan daerah yang rendah, disebabkan oleh rendahnya kualiti sumber manusia, kekurangan produk tempatan yang kompetitif, kegoyahan perancangan dan pelaksanaan pembangunan, kurangnya semangat keusahawanan dan jaringan pemasaran yang lemah.
- d. Pembangunan kawasan bersempadan dengan Malaysia yang belum menyumbang kepada pembangunan ekonomi, keamanan, dan kedaulatan negara oleh kerana terdapat perbezaan yang ketara dengan negara Malaysia. Demikian pula pembangunan kawasan pedalaman yang secara relatif masih ketinggalan berbanding kawasan bandar menimbulkan jurang antara pelbagai kawasan di Kabupaten Kutai Kartanegara.

Menyedari kelemahan tersebut pihak pentadbiran Kutai Kartanegara mencuba untuk melaksanakan perubahan dan pembaharuan terhadap sistem penyampaian awam yang diberikan kepada rakyatnya. Namun demikian, peningkatan kualiti sistem penyampaian awam bukanlah merupakan sesuatu pekerjaan yang mudah, memandangkan pembaharuan tersebut menyangkut pelbagai aspek yang telah membudaya dalam lingkaran sektor kerajaan.

1.3 PERSOALAN KAJIAN

Persoalan di dalam kajian ini dapat dipecahkan melalui beberapa persoalan seperti berikut:

- a. Di tahap manakah kualiti sistem penyampaian awam di Kabupaten Kutai Kartanegara pada masa kini?

- b. Adakah sistem penyampaian awam di Kabupaten Kutai Kartanegara telah berjaya memberi kepuasan kepada masyarakat yang mendapat perkhidmatannya?
- c. Apakah dimensi yang mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan masyarakat di Kabupaten Kutai Kartanegara?
- d. Apakah dimensi yang mempunyai hubungan yang paling signifikan dengan kepuasan rakyat Kabupaten Kutai Kartanegara?
- e. Apakah dimensi yang signifikan menjadi penghalang kepada pelaksanaan perkhidmatan yang lebih efisien kepada masyarakat di Kabupaten Kutai Kartanegara?
- f. Apakah perancangan strategik yang mesti diambil untuk meminimalkan ketidakpuasan masyarakat terhadap perkhidmatan awam di Kabupaten Kutai Kartanegara?

1.4 OBJEKTIF KAJIAN

Objektif umum kajian ini adalah untuk mengkaji tahap kualiti dan kepuasan masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara terhadap sistem penyampaian awamnya.

Manakala objektif khusus kajian ini adalah seperti berikut;

- a. Untuk menilai tahap kualiti sistem penyampaian awam di Kabupaten Kutai Kartanegara di era otonomi daerah.
- b. Untuk menilai tahap kepuasan masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara di era otonomi daerah.

- c. Untuk mengetahui dimensi yang mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan masyarakat.
- d. Untuk mengetahui dimensi manakah yang mempunyai hubungan paling signifikan dengan kepuasan rakyat.
- e. Untuk mengetahui perancangan strategik yang mesti diambil untuk meminimalkan ketidakpuasan masyarakat terhadap perkhidmatan awam di Kutai Kartanegara.

1.5 DEFINISI KONSEP DAN OPERASI VARIABEL

1.5.1 Konsep Kepuasan Masyarakat

Terdapat beberapa orang pakar yang memberikan definisi mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Mengikut Kotler (2005), kepuasan adalah tahap perasaan seseorang selepas membandingkan prestasi kerja dengan harapannya. Tjiptono (1997), kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap penilaian ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau normaprestasi kerja lainnya dan prestasi kerja sebenar daripada produk yang dirasakan pemakaiannya. Wilkie (dalam Tjiptono, 1997:16) mendefinisikan kepuasan atau ketidakpuasan sebagai suatu tanggapan atau respon emosional dalam penilaian terhadap pengalaman penggunaan suatu produk perkhidmatan. Manakala mengikut Jacobalis (1989), kepuasan adalah rasa lega atau senang kerana harapan atau hasrat tentang sesuatu terpenuhi. Kepuasan mempunyai dimensi fisikal, mental dan sosial. Kepuasan pelanggan merupakan dimensi persepsi multi dimensional

yang terkait dengan struktur, proses dan *outcome* perkhidmatan, sedangkan ketidakpuasan merupakan perbezaan antara harapan dengan realiti perkhidmatan yang diterima oleh pelanggan.

Satu takrifan mengenai kepuasan pelanggan yang diterima secara meluas diberikan oleh Oliver pada tahun 1997. Menurut beliau, "kepuasan adalah tindak balas kepuasan pengguna. Ia adalah penghakiman terhadap produk atau ciri perkhidmatan atau hasil daripada perkhidmatan itu sendiri, dengan syarat (atau menyediakan) mencapai tahap kepuasan maksimum yang berkaitan dengan penggunaan, termasuk dari peringkat bawah hingga melebihi kehendak" (Oliver, 1997). Perbincangan teori ini memberi tumpuan kepada pengguna dan bukannya pelanggan. Secara tradisinya, pengguna menggunakan produk atau perkhidmatan, manakala pelanggan membayar untuk produk/perkhidmatan tetapi mungkin tidak menggunakan perkhidmatan atau produk yang dibelinya.

Biasanya definisi pengguna dan pelanggan hilang dalam perbendaharaan kata, tetapi ia adalah sangat penting dalam pemodelan penyelidikan kepuasan untuk membuat perbezaan antara kedua-duanya. Berpuas hati dengan produk/perkhidmatan terbina daripada pengalaman dan penggunaan sesuatu produk atau perkhidmatan (Oliver, 1997). Individu yang membayar produk/perkhidmatan tetapi yang tidak menggunakan produk/perkhidmatan tidak harus dijangka mempunyai ketidakpuasan terhadap produk/ perkhidmatan. Oleh itu, kita perlu sedar bahawa konsep kepuasan pelanggan adalah berkenaan kepuasan pengguna, iaitu kepuasan pengguna dan bukannya mengenai kepuasan pelanggan yang mungkin bukan pengguna.

Dari pelbagai pandangan di atas boleh disimpulkan bahawa kepuasan masyarakat adalah perasaan emosional yang dirasakan setelah melakukan perbandingan yang mencakupi perbezaan antara harapan dan hasil yang dirasakan. Apabila hasil yang dirasakan sesuai dengan harapan maka seseorang merasa puas dan sebaliknya.

1.5.2 Konsep Penyampaian Sektor Awam

Sistem penyampaian perkhidmatan awam kerap diertikan sebagai memberi perkhidmatan bagi memenuhi keperluan individu atau masyarakat mengikut dasar dan prosedur yang telah ditetapkan. Manakala menurut Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (Permenpan) No.: PER/25/M.PAN/05/2006, perkhidmatan awam adalah segala usaha perkhidmatan bagi memenuhi keperluan rakyat.

Pada asasnya sistem penyampaian sektor awam meliputi tiga elemen utama, iaitu persekitaran organisasi kerajaan, profesionalisme kakitangan awam, dan sistem dan prosedur yang membentuk jentera perkhidmatan yang akan memberi perkhidmatan kepada rakyat. Ketiga-tiga elemen ini akan dikaji untuk menentukan sejauhmanakah mereka berkesan dalam memberi kepuasan perkhidmatan kepada masyarakat di Kabupaten Kutai Kartanegara.

A. Persekitaran Organisasi Kerajaan

Persekitaran organisasi merupakan kawasan, ruang dan fasiliti yang menjadi pengisi kepada penyampaian perkhidmatan dan ia meliputi dimensi atau aspek *accessibility* dan *tangible*.

- a. ***Accessibility***; maknanya masyarakat mempunyai pilihan untuk mengakses perkhidmatan awam melalui pelbagai cara seperti kemudahan e-kerajaan, waktu buka perkhidmatan dan lain-lain.
- b. ***Tangible***; berkaitan kemudahan, persekitaran dan kebersihan organisasi. Kemudahan termasuk keadaan tempat perkhidmatan yang meliputi kawasan tempat letak kenderaan, tempat untuk membeli atau mengambil tiket dan juga tempat ruang menunggu. Persekitaran meliputi keadaan fasiliti yang ada seperti kipas angin, pendingin hawa dan lain-lain dan kebersihan merupakan kebersihan kawasan perkhidmatan yang meliputi ruang menunggu, kebersihan tempat duduk dan kebersihan tandas.

B. Profesionalisme Kakitangan Awam

Profesionalisme kakitangan awam merujuk kepada penampilan, keperibadian, kemampuan dan kecekapan kakitangan awam di dalam mengendalikan penyampaian perkhidmatan kepada masyarakat dan ia meliputi dimensi atau aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Seorang pegawai dituntut bekerja secara profesional, dalam erti memiliki prestasi kerja yang tinggi tinggi, cekap dan melayani masyarakat dengan adil.

- a. *Reliability* (kebolehpercayaan); kemampuan pegawai melaksanakan perkhidmatan yang dijanjikan dengan cepat dan telus.
- b. *Responsiveness* (responsif); kemampuan kakitangan kerajaan dalam membantu pelanggan dan memberi perkhidmatan dengan betul.
- c. *Assurance* (jaminan); pengetahuan dan kesopanan kakitangan kerajaan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan, serta keramahan dan kesopanan mereka memberikan perkhidmatan.
- d. *Emphaty* (empati); yang mencakupi kemudahan dalam komunikasi yang baik dan memahami kehendak pelanggan.

C. Sistem Penyampaian

Sistem penyampaian merujuk kepada prosedur atau garis panduan bagi menyediakan maklumat yang tepat dan sentiasa memberi makluman semasa kepada masyarakat tentang kemajuan sesuatu urusan mereka, melaksana atau memberikan perkhidmatan kepada pelanggan dalam tempoh masa yang berseduaian. Ia meliputi aspek atau dimensi *delivery* dan *timeliness*.

- a. *Delivery*, iaitu sistem perkhidmatan yang memberikan perkhidmatan yang cemerlang sebagaimana yang dijanjikan dan kakitangannya sedia untuk menangani permasalahan yang mungkin terjadi.
- b. *Timeliness*, iaitu sistem perkhidmatan yang merespon segera kepada permasalahan masyarakat dan menguruskan masalah masyarakat dengan sepenuh hati dan pantas tanpa meletakkannya kepada pekerja lain.

1.6 MODEL KAJIAN

Model untuk kajian ini adalah sebagaimana ditunjukkan dalam Rajah 1.1. Model ini menggambarkan hubungan di antara penyampaian awam oleh instansi atau agensi kerajaan yang terdiri daripada tiga dimesndi iaiatu persekitaran organisasi kerajaan, profesionalisme kakitangan awam dan prosedur atau sistem yang memberi kesan ke atas kepuasan masyarakat.

1.7 HIPOTESIS KAJIAN

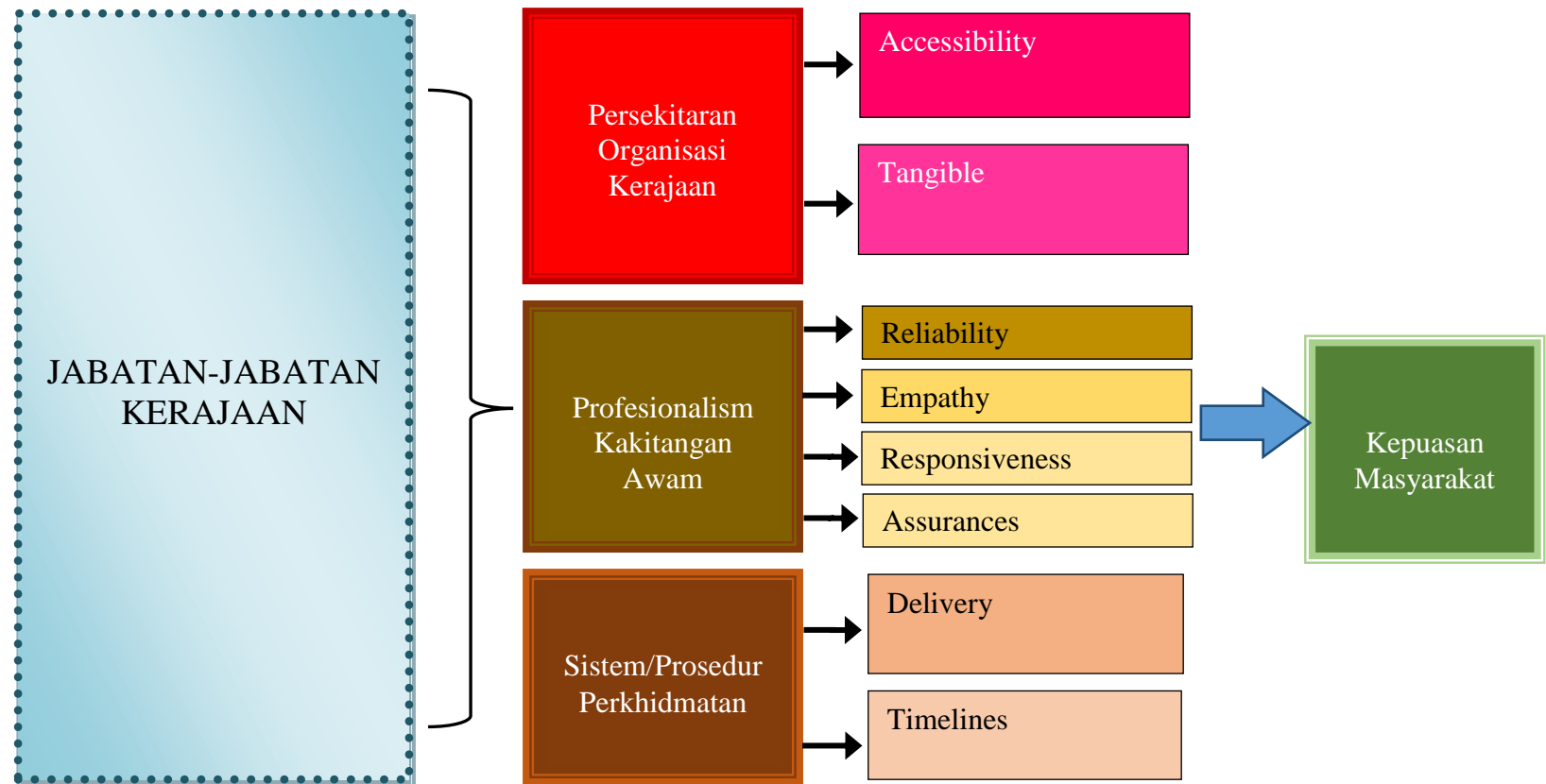
1.7.1 Kepuasan Masyarakat

- H₁ : Kepuasan Masyarakat terhadap penyampaian awam mempunyai perbezaan yang signifikan mengikut jantina
- H₂ : Kepuasan Masyarakat terhadap penyampaian awam mempunyai perbezaan yang signifikan mengikut jenis pekerjaan.
- H₃ : Kepuasan Masyarakat terhadap penyampaian awam mempunyai perbezaan yang signifikan mengikut tahap umur.
- H₄ : Kepuasan Masyarakat terhadap penyampaian awam mempunyai perbezaan yang signifikan mengikut tahap pendidikan.
- H₅ : Kepuasan Masyarakat terhadap penyampaian awam mempunyai perbezaan yang signifikan mengikut tahap pendapatan.

JABATAN-JABATAN KERAJAAN
(INSTANSI-INSTANSI PEMERINTAHAN)

DIMENSI SISTEM
PENYAMPAIAN AWAM

FAKTOR



Rajah 1.1 :Keberkesanan Sistem Penyampaian Perkhidmatan Awam Terhadap Kepuasan Masyarakat

1.7.2 Persekitaran Organisasi

H₆ : Faktor *accessibility* mempunyai hubungan yang signifikan dengan tahap kepuasan masyarakat terhadap penyampaian perkhidmatan awam.

H₇ : Faktor *tangible* mempunyai hubungan yang signifikan dengan tahap kepuasan masyarakat terhadap penyampaian perkhidmatan awam.

1.7.3 Profesionalisme Kakitangan Awam

H₈ : Faktor *reliability* mempunyai hubungan yang signifikan dengan tahap kepuasan masyarakat terhadap penyampaian perkhidmatan awam.

H₉ : Faktor *responsiveness* mempunyai hubungan yang signifikan dengan tahap kepuasan masyarakat terhadap penyampaian perkhidmatan awam.

H₁₀ : Faktor *empathy* mempunyai hubungan yang signifikan dengan tahap kepuasan masyarakat terhadap penyampaian perkhidmatan awam.

H₁₁ : Faktor *assurance* mempunyai hubungan yang signifikan dengan tahap kepuasan masyarakat terhadap penyampaian perkhidmatan awam.

1.7.4 Sistem atau Prosedur Perkhidmatan

H1₂ : Faktor *delivery* mempunyai hubungan yang signifikan dengan tahap kepuasan masyarakat terhadap penyampaian perkhidmatan awam.

H1₃ : Faktor *timeliness* mempunyai hubungan yang signifikan dengan tahap kepuasan masyarakat terhadap penyampaian perkhidmatan awam.

1.8 KEPENTINGAN KAJIAN

Kajian ini dianggap penting kerana sistem penyampaian awam yang berkualiti adalah salah satu indikator berlakunya perubahan pentadbiran kerajaan demi kesejahteraan masyarakat. Ia juga selaras dengan kehendak masyarakat yang mahukan sistem penyampaian awam yang berkualiti dan sentiasa dibuat penambahbaikan.

Oleh kerana itu, kajian ini dijangkakan boleh memberikan sumbangan akademik dalam mengembangkan teori dasar, khususnya yang berhubungkait dengan dasar pelaksanaan pembangunan daerah dalam mewujudkan masyarakat yang berdaya saing di masa depan. Kajian ini juga diharapkan boleh memberikan sumbangan praktikal atau bahan masukan bagi pengkaji akan datang dan penyelenggara pembangunan khususnya di daerah-daerah agar dapat dijadikan bahan penilaian dan pengkajian terhadap pembangunan yang sedang dilaksanakan demi kehidupan yang lebih terjamin di masa yang akan datang.

1.9 SUSUNAN BAB

Dalam penulisan penelitian ini, sistematika penulisan disusun berdasarkan bab demi bab yang akan diuraikan seperti berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Mengandung pengenalan, permasalahan kajian, persoalan kajian, objektif kajian, definisi, konsep dan operasi variabel, model kajian, hipotesis kajian, kepentingan kajian, dan susunan bab.

BAB II :ULASAN KARYA

Mengandung tentang landasan teori dan kerangka pemikiran.

BAB III : OTONOMI DAERAH DAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Membicarakan tentang sistem kerajaan tempatan di Indonesia dan tahap penyampaian awam di Kabupaten Kutai Kartanegara.

BAB IV : METODOLOGI

Membicarakan tentang kaedah kajian, pembentukan soalselidik, kebolehpercayaan dan kesahihan soalselidik, populasi, sampel dan responden kajian, kaedah penganalisan data serta profil responden.

BAB V dan BAB VI :PENEMUAN KAJIAN

Mengandung tentang penemuan kajian secara sistematis kemudian dianalisis dengan menggunakan metodologi penelitian yang telah ditetapkan untuk memudahkan pembahasan dapatan kajian.

BAB VII: PENUTUP

Membahas tentang dapatan hasil kajian dengan mengaitkannya dengan teori dan kajian-kajian sebelum, membincangkan tentang implikasi kajian ke atas teori dan polisi, cadangan kajian akan datang serta kesimpulan keseluruhan kajian.

BAB 2

ULASAN KARYA

2.0 PENGENALAN

Sistem penyampaian perkhidmatan awam adalah tunggak utama di dalam sesebuah kerajaan. Prestasi sesebuah kerajaan itu di nilai berdasarkan perkhidmatan awam yang diberikan kepada rakyatnya. Sistem penyampaian perkhidmatan awam yang juga dikenali sebagai *public service delivery* boleh didefinisikan secara umumnya sebagai cara atau kaedah yang diguna pakai oleh pihak kerajaan yang berkuasa melaksanakan tugas dan tanggungjawab menurut prinsip berkecuali kepada rakyat secara keseluruhannya.

Perkataan *service* mempunyai banyak maksud namun salah satu definisi yang agak kontemporari untuk digunakan adalah yang di utarakan oleh Kotler (1982):

‘ A service is an activity or benefit that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. Its production may or may not be tied to a physical product (p.6).

Menurut Kotler dan Armstrong lagi, penyampaian perkhidmatan awam ini mempunyai beberapa sifat khusus yang boleh dibezakan daripada produk iaitu *intangibility*, *inseparability*, *variability*, *perishability* dan juga *inability* untuk mendapatkan sesuatu perkhidmatan. Ciri-ciri atau sifat khusus yang dinyatakan oleh Kotler (1982) ini adalah untuk menerangkan dan memahami sifat semula jadi perkhidmatan yang ditawarkan.

Definisi lain bagi sistem penyampaian perkhidmatan awam ialah menyampaikan segala perkhidmatan yang perlu diberikan kepada rakyat serta memastikan rakyat menerimanya pada masa dan tempat yang betul. Perkhidmatan yang diberikan adalah seperti perkhidmatan kesihatan awam dan juga perkhidmatan pendidikan.

Dalam jurnal yang bertajuk *Service excellence in e-governance issues* Bruhn dan Georgi (2006) menjelaskan:

‘ ... service delivery, which is the process of making available the use of services for consumers, in an efficient and convenient manner. The government can provide value by providing service delivery which consists of the location timing and manner by which it is distributed (p.2).

Penyampaian perkhidmatan awam boleh diipiawaikan dengan beberapa elemen yang nyata (*tangible*) contohnya kecepatan kerja yang dilakukan, kualiti kerja dan perkhidmatan yang boleh dipercayai (*reliability*) yang akan dinilai oleh rakyat atau mereka yang berkepentingan. Setiap komuniti dalam masyarakat mempunyai pandangan yang berbeza tentang apakah maksud penyampaian perkhidmatan awam yang “baik”. Contohnya dalam sektor pendidikan, pelanggan iaitu ibubapa dan pelajar menginginkan kos pembelajaran yang rendah, akses yang mudah, selamat serta berkualiti untuk memperbaiki kehidupan anak mereka pada masa akan datang manakala pihak pembuat dasar dan pemimpin politik ingin memberikan manfaat sosial dengan kos yang rendah setanding dengan nilai propaganda dan manfaat politik mereka.

Menurut McColl, Callaghan dan Palmer (1998), mengatakan bahawa selepas menerima perkhidmatan yang diberikan oleh kerajaan, pengguna iaitu rakyat akan menilai kualiti perkhidmatan yang diterima setanding dengan jangkaan mereka. Terdapat tiga tahap penilaian terhadap kualiti perkhidmatan yang diberikan iaitu yang pertama tahap perkhidmatan yang pelanggan inginkan iaitu dalam erti kata lain kerajaan memenuhi apa yang pengguna mahukan. Keduanya, tahap perkhidmatan yang mencapai piawaian yang telah diberikan dan boleh diterima oleh pengguna dan yang terkahir adalah tahap ramalan ataupun kemungkinan besar untuk terjadi walau bagaimanapun kualiti perkhidmatan adalah sesuatu yang terlalu subjektif untuk diperkatakan.

2.1 KUALITI PENYAMPAIAN SEKTOR AWAM

Pelbagai definisi mengenai kualiti telah dikemukakan oleh para pengkaji terdahulu. Perkataan kualiti mempunyai pelbagai pengertian, walau bagaimanapun terdapat lima pendekatan untuk membincangkan pengertian kualiti iaitu:

- i. Menyamakan kualiti sebagai keunggulan atau kecemerlangan. Dengan itu kualiti tidak dapat ditentukan tetapi boleh dirasai atau dinikmati hanya melalui pengalaman. Misalnya, kenyataan yang berbunyi "Saya tahu kualiti bila saya melihatnya".

- ii. Berdasarkan kepada keluaran, kualiti dilihat sebagai mempunyai ciri-ciri tertentu yang boleh diukur. Ciri-ciri ini adalah ketahanan, boleh diharap, rupa bentuk dan keselamatan. Pendekatan ini membawa implikasi bahawa semakin banyak ciri ini dirangkumi dalam satu keluaran, kos pengeluaran akan meningkat.
- iii. Berdasarkan pandangan pengguna, "*quality lies in the eye of the beholder.*" Tiap-tiap pengguna mempunyai kehendak yang berbeza-beza dan mana-mana keluaran atau perkhidmatan yang memenuhi kehendak ini akan dianggap sebagai berkualiti.
- iv. Berdasarkan kepada pandangan sektor pembuatan, kualiti diertikan sebagai memenuhi kehendak atau spesifikasi yang telah ditentukan.
- v. Berdasarkan kepada nilai, kualiti dilihat dari segi kos dan harga. Keluaran atau perkhidmatan yang berkualiti dilihat dari segi keperluan memenuhi kehendak pengguna dengan harga yang boleh diterima oleh mereka.

Bagi sektor swasta, daya persaingan akan ditentukan oleh kehendak dan cita rasa pengguna. Bagi organisasi-organisasi sektor sosial pula, kecekapan dan keberkesanan mereka juga ditentukan oleh kehendak dan cita rasa para pengguna. Dalam konteks perkhidmatan, kualiti diertikan sebagai dapat memenuhi pelanggan yang menerima perkhidmatan.

Kualiti adalah satu istilah yang relatif yang mana memberikan maksud yang berlainan kepada orang dengan situasi yang berbeza (Forgarty, 2001). Menurut Juran dan Defeo (2010), kualiti merujuk kepada produk atau perkhidmatan yang dapat memuaskan kehendak dan jangkaan pelanggan serta pengguna akhir. Sheridan (1991), pula telah mendefinisikan kualiti adalah sesuatu yang sesuai untuk digunakan. Manakala Deming (2000) pula berpendapat bahawa sesuatu barangan atau perkhidmatan tersebut dikatakan berkualiti apabila ia dapat memenuhi kehendak pelanggan pada setiap masa dengan kos yang minima dan sesuai dengan keadaan masa. Bagi Evan (2013), pula mengatakan bahawa kualiti yang sebenarnya ialah menyediakan kepada pelanggan sama ada dari segi dalaman dan juga luaran dengan keluaran dan perkhidmatan yang inovatif yang seterusnya dapat memberi kepuasan kepada pelanggan. Menurut beliau, terdapat lima perkara yang akan menentukan kejayaan dalam strategi meningkatkan kualiti iaitu komitmen pihak pengurusan, piawaian dan pengukuran, latihan untuk semua pekerja, pengiktirafan dan ganjaran serta komunikasi yang berkesan di antara pihak pekerja dan staf.

Selain itu, kualiti dikatakan mempunyai makna yang berbeza mengikut perspektif pelbagai teori pengurusan. Menurut W. Edwards Deming (2000), telah menjelaskan bahawa kualiti sebagai hasil daripada tindakan dan keputusan daripada pihak pengurusan dan bukan hasil daripada tugas yang dijalankan oleh para pekerja. Selain itu, melalui kajian yang telah dibuat mengatakan bahawa kualiti mengikut piawai yang telah ditetapkan boleh dicapai melalui dua cara iaitu:

- i. Pewujudan sistem tugas kerja dan bagaimana tugas tersebut seharusnya dijalankan; dan
- ii. Sistem tugas kerja yang efisien dan mekanisme penilaian yang efektif yang akan menghasilkan produk atau perkhidmatan mengikut piawai atau standard yang ditetapkan untuk memberi kepuasan dan memenuhi citarasa pelanggan.

Manakala menurut Philips Crosby, kualiti amat penting dalam sesebuah organisasi yang bertunjangkan perkhidmatan kerana elemen ini mempunyai hubungan langsung dengan kepuasan kerja (Evan & Lindsay, 2012). Kualiti bukan sahaja bermaksud memenuhi keperluan pelanggan semata-mata tetapi ia juga turut mementingkan soal penyampaian sesuatu produk dan perkhidmatan secara cepat, murah dan bertambah baik daripada sebelumnya serta terkini. Kualiti menurut beliau lagi, mengandungi ciri-ciri mutlak (*absolutes*) yang dapat disimpulkan kepada empat elemen berikut:

- i. Kualiti sebagai sesuatu yang memenuhi syarat dan permintaan pengguna (*conformance to requirements*). Takrifan ini melihat pentingnya perhatian diberikan terhadap kehendak dan citarasa pelanggan dan bagaimana citarasa tersebut dipenuhi.
- ii. Kualiti sebagai suatu sistem untuk memenuhi kehendak pelanggan dengan menghasilkan sesuatu produk atau perkhidmatan yang terbaik, tanpa sebarang kecacatan melalui usaha mencegah.

- iii. Kualiti sebagai prestasi kecacatan sifar. Takrifan ini memberi fokus supaya kerosakan sifar menjadi matlamat utama dalam penghasilan produk atau perkhidmatan.
- iv. Pengukuran kualiti adalah kos kualiti. Ini bermakna penghasilan produk atau perkhidmatan yang berkualiti memerlukan pelaburan untuk latihan dan pengembangan staf. Pelaburan yang sebegini hendaklah diberikan perhatian supaya staf mempunyai kepakaran dan kemahiran. Kedua-dua syarat ini adalah penting untuk meminimumkan berlakunya pembaziran.

Pengurusan kualiti pula merupakan satu amalan pengurusan yang mengandungi satu set faktor-faktor yang mesti wujud secara bersama bersesuaian dengan keperluan setiap organisasi bagi mewujudkan sistem pengurusan cemerlang (Zulnaidi, 2008). Pengurusan kualiti juga dirujuk sebagai pengurusan kualiti secara menyeluruh (TQM) yang mana merupakan proses memaksimumkan penggunaan kekuatan organisasi oleh setiap pekerja dalam sesebuah organisasi (Sculz & Vollin, 1990). Proses ini adalah berorientasikan pelanggan, berjalan secara berterusan dan melibatkan semua aspek dalam organisasi. Oleh itu, kualiti bukan sahaja merupakan sesuatu yang dapat dilihat pada keluaran atau perkhidmatan, tetapi juga lebih menyeluruh meliputi sebarang operasi dan urusan yang dikendalikan oleh sesebuah organisasi.

Secara umumnya, amalan dan pengurusan yang cemerlang mampu membantu organisasi memiliki kelebihan bersaing dari segi kualiti dan dapat memenuhi kepuasan pelanggan

(Guasch, J. L. *et. al.*, 2007). Amalan pengurusan kualiti juga memberi kesan dari peringkat nasional ke peringkat antarabangsa (Mohanty, 2008), yang membantu organisasi untuk bersaing di peringkat antarabangsa dan mendapat kelebihan daya saing dalam pasaran global (Liu dan Kleiner, 2001). Selain itu, Arawati (2005) dalam kajiannya menyatakan bahawa pengurusan kualiti adalah satu strategi penting untuk meningkatkan prestasi perkhidmatan sesebuah organisasi.

Seterusnya, dalam konteks perkhidmatan awam, pengurusan kualiti memainkan peranan penting dalam memastikan perkhidmatan yang diberikan sentiasa *relevan* dengan keperluan semasa pembangunan negara dalam era globalisasi ini. Prestasi perkhidmatan yang baik bukan sahaja menjadi objektif firma-firma perniagaan tapi juga *relevan* kepada organisasi sektor awam. Justeru itu, amalan pengurusan kualiti bukan sahaja disambut baik oleh firma-firma perniagaan, tetapi turut menjadi pilihan untuk dilaksanakan sektor awam.

2.2 KESUKARAN DALAM MENGUKUR KUALITI DI SEKTOR AWAM

Kualiti sistem penyampaian awam hanya akan dapat ditentukan kualitinya apabila perkhidmatan tersebut sudah dinikmati secara langsung oleh penggunanya iaitu rakyat yang mendapat perkhidmatan tersebut. Kualiti perkhidmatan tidak hanya ditentukan melalui piawai kualiti yang ditetapkan tetapi ia ditentukan apabila rakyat sebagai pelanggan dan pengguna perkhidmatan awam telah menggunakan dan menikmatinya.

Bowen dan Scheneider (1988), menyatakan adalah sukar untuk menilai kualiti sistem penyampaian awam kerana faktor-faktor seperti berikut:

- i. Perkhidmatan yang diberikan oleh sektor awam tidak seperti produk material yang dihasilkan oleh kilang perusahaan ianya adalah bersifat *intangible*. Akibatnya sistem penyampaian awam tidak mudah untuk dinilai.
- ii. Perkhidmatan dan penggunaan secara relatif tidak dapat dipisahkan oleh waktu atau jaraknya tidak terlalu lama. Perkhidmatan terus dinikmati sebagaimana ia dihasilkan. Oleh kerana sifatnya yang sedemikian, maka pembuangan perkhidmatan yang buruk dalam proses memberi perkhidmatan tidak dapat dilakukan secara serta-merta sebagaimana produk penghasilan di sektor swasta.
- iii. Pemberi perkhidmatan merupakan sebahagian dari perkhidmatan itu sendiri, kerana antara penerima perkhidmatan dan pemberi perkhidmatan terjalin hubungan yang peribadi. Oleh itu perkhidmatan tidak dapat diukur dengan ukuran teknikal semata-mata.
- iv. Perkhidmatan yang diberikan adalah sangat bergantung kepada para pelanggan. Tanpa pengguna perkhidmatan yang ditawarkan tidak bermakna apa-apa.

Tjiptono (2004), juga menyatakan sukarnya menilai kualiti perkhidmatan disebabkan kerana ciri-ciri khas yang berkait dengan perkhidmatan yang tidak sama dengan penghasilan produk perusahaan swasta iaitu perkhidmatan yang dihasilkan tidak dapat disimpan seperti produk swasta. Oleh kerana sifat yang demikian ini, maka perkhidmatan akan cenderung mengalami penurunan kualiti tetapi menghadapi permintaan yang tinggi dari pelanggan.

Kesukaran lain yang juga akan timbul dalam menilai kualiti perkhidmatan adalah persepsi pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan. Kotler (1994) menyatakan kualiti harus bermula dari keperluan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Dari pandangan ini jelas bahawa hasil penilaian terhadap kualiti akan menjadi tidak sama di antara satu pelanggan dengan pelanggan yang lain. Setiap orang akan mempunyai persepsi yang berbeza walaupun ianya produk yang sama. Terlebih lagi jika dihubungkan dengan keperluannya.

2.2 TEORI-TEORI DALAM SISTEM PENYAMPAIAN AWAM

2.2.1 Teori Birokrasi Tradisional *Max Weber*

Max Weber (1864-1921), yang merupakan seorang pakar sosiologi dari Jerman, telah mempersoalkan tentang peranan birokrasi adakah birokrasi menyumbang kepada terhasilnya pentadbiran yang efisien atau sebaliknya mewujudkan pentadbiran yang

kurang efisien. Weber berhujah bahawa birokrasi sentiasa diperbaiki untuk menjadikannya lebih berkesan. Menurut Weber birokrasi mempunyai ciri-ciri seperti tingkat hierarki, prosedur yang tetap, hubungan yang tidak bersifat peribadi, kepatuhan yang ketat kepada prosedur dan pengkhususan berasaskan fungsi.

Kritik terhadap model birokrasi Weberian pertama datang dari para pakar ekonomi, dalam pandangan para ekonomi, birokrasi ala weberian yang bersifat monopoli dalam sistem penyampaian awam cenderung untuk menjadikannya tidak efisien akibat tidak adanya persaingan. Bagi mereka suasana persaingan seperti persaingan di pihak swasta sangat penting, kerana ia boleh menimbulkan motivasi untuk bersaing. Akibat daripada monopoli inilah seorang kakitangan awam “memberi senyum atau bermuka masam” terhadap warga yang dilayani. Kritikan kedua adalah datang dari pakar pentadbiran. Menurut mereka, birokrasi yang berorientasikan kepatuhan terhadap peraturan sangat cenderung mengabaikan efisiensi dan efektiviti dalam penyampaian awam. Hal ini berbeza dengan pengurusan sektor swasta yang berorientasi keuntungan sehingga efisiensi dan efektiviti adalah kata kunci untuk sebuah sistem penyampaian awam. Para pakar pengurusan kemudian mencadangkan untuk mengaplikasikan model pengurusan sektor swasta ke sektor awam. Dimulai dengan pelaksanaan model Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) kemudian ia beransur-ansur melalui perubahan dan dikenali dengan nama *new public management (NPM)*.

2.2.2 Teori Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM)

Dalam menjelaskan definisi konsep TQM, terdapat pelbagai takrifan yang telah dikemukakan. Ini kerana menurut Wilkinson dan Witcher (1993) menyatakan belum ada lagi suatu definisi TQM yang dapat diterima umum. Walaubagaimanapun mereka secara umumnya membicarakan TQM sebagai satu bentuk pengurusan untuk keseluruhan organisasi.

TQM adalah merupakan satu pendekatan yang sistematik dan bersepadu untuk memenuhi kepuasan hati pelanggan melalui peningkatan mutu dari peringkat operasi, pengeluaran produk dan perkhidmatan di sesebuah organisasi. Menurut Armand Figenbaund (1991) telah mendefinisikan TQM sebagai satu sistem yang efektif di mana ianya adalah untuk menyatukan pembangunan kualiti, penyelenggaraan kualiti dan meningkatkan kualiti yang dilakukan dalam pelbagai organisasi bagi membolehkan pengeluaran dan perkhidmatan dibuat pada setiap tahap ekonomi yang menekankan kepada kepuasan kerja.

Selain itu, Deming (2000) pula menjelaskan bahawa TQM sebagai satu proses penambahbaikan yang berterusan dan cuba melakukan perkara yang terbaik dengan sekali percubaan sahaja. Tambah beliau lagi, pengurusan kualiti menyeluruh amat bergantung kepada semangat kerja berpasukan bagi menjamin kejayaan dan bukan melakukan pekerjaan secara bersendirian. Alan Brown (1992), pula telah menjelaskan

bahawa TQM menfokuskan kepada empat perkara utama iaitu kehendak pelanggan, semangat kerja berpasukan, pengurusan berdasarkan data dan juga pengurusan pembaikan.

Berbeza pula dengan Crosby, beliau telah mendefinisikan TQM sebagai satu kaedah yang bersistematik yang digunakan oleh sesebuah organisasi dalam merangka perancangan aktiviti mereka yang banyak menumpukan kepada disiplin bagi memastikan segala masalah yang timbul dapat diatasi dan seterusnya kepuasan pelanggan akan lebih terjamin.

2.2.2.1 Konsep Pengurusan Kualiti Menyeluruh

TQM merupakan satu konsep yang mementingkan beberapa prinsip kerja. Antaranya adalah kerja secara berpasukan, penambahbaikan yang berterusan dan kepentingan pelanggan (Dempsey dan Hesbeth, 1998).

Manakala Paul Spenley (1994) di dalam bukunya yang bertajuk *Total Quality Management (The Key to Biz Improvement)*, menggariskan tujuh konsep utama dalam Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) iaitu:

a. Pelanggan

Dalam TQM pelanggan dikategorikan kepada pelanggan dalaman dan juga luaran. Pelaksanaan TQM di peringkat dalaman adalah bertujuan untuk meningkatkan produktiviti mereka dalam organisasi.

b. Penambahbaikan yang berterusan

TQM adalah konsep di mana organisasi akan terus berusaha untuk meningkatkan kualiti produk atau perkhidmatan secara berterusan. Penambahbaikan yang berterusan dapat menghasilkan kualiti yang lebih baik yang boleh memberi kepuasan kepada pelanggan organisasi.

c. Kawalan terhadap proses yang dijalankan

Semua proses TQM hendaklah mempunyai kawalan tersendiri. Tujuannya untuk memastikan proses TQM tersebut mengikut prosedur yang telah ditetapkan.

d. Pengurusan yang bertahan

Ianya bermaksud, pihak pengurusan organisasi akan meneruskan segala aktiviti mereka mengikut perancangan yang telah dibuat sebelumnya.

e. Meneruskan tindakan yang bertahan

Pihak pengurusan organisasi akan menyelesaikan masalah yang timbul bagi meneruskan operasi mereka dengan mengambil langkah-langkah yang berkesan untuk mengatasinya.

f. Komitmen pihak pengurusan

Komitmen pihak pengurusan dalam konteks ini merujuk di mana pihak pemimpin sesebuah organisasi memimpin para pekerja agar apa yang dilakukan menepati apa yang dikehendaki oleh organisasi.

g. **Kerja berpasukan**

Kerja berpasukan ialah unsur yang menyatupadukan seluruh organisasi dalam mencapai matlamat organisasi. Ianya dipraktikkan melalui kerjasama, komitmen dan penyertaan kakitangan secara menyeluruh di dalam setiap program yang dianjurkan oleh organisasi. Sebagai contohnya, adalah dapat dilihat di dalam program peningkatan kualiti.

2.2.2.2 Prinsip Pengurusan Kualiti Menyeluruh

a. **Matlamat TQM**

Matlamat TQM ialah memenuhi kepuasan hati pelanggan. Ini dilakukan dengan cara menghasilkan *output-output* yang dapat memenuhi kehendak pelanggan serta menepati jangkaan mereka. Setiap keluaran yang dihasilkan itu mestilah juga dipastikan tidak mempunyai kecacatan (*defect free*) atau kesilapan (*error free*) kerana kecacatan atau kesilapan boleh menjejaskan kepuasan hati pelanggan. Di atas alasan yang sama juga sesebuah organisasi itu perlu memastikan sejak dari mula lagi bahawa *output* yang dikeluarkan adalah *output* yang betul sepertimana yang dikehendaki oleh pelanggan (Morfaw, 2009).

b) **Fokus TQM**

TQM memberi fokus kepada pembangunan sistem-sistem dan proses-proses kerja yang berkualiti. Ini kerana hanya sistem dan proses yang berkualiti sahaja dapat menjamin penghasilan *output* yang berkualiti. TQM, memberi perhatian kepada golongan

pelanggan dan pembekal. Segala maklumbalas dan pandangan daripada pelanggan digunakan untuk tujuan membuat rekabentuk sistem dan proses-proses kerja yang akan dijalankan. Golongan pembekal pula dianggap sebagai rakan kongsi yang sama-sama bertanggungjawab menghasilkan keluaran-keluaran yang berkualiti. Golongan ini penting kerana peranannya membekalkan *input-input* yang berkualiti kepada organisasi.

c) Strategi Peningkatan Kualiti

Dari segi strategi peningkatan kualiti pula, TQM menekankan proses penambahbaikan yang berterusan (*continous improvement*). Proses ini mengandungi tindakan-tindakan strategik yang dirancang dengan teliti dan berorientasikan matlamat jangka panjang. Proses ini melibatkan seluruh organisasi (*total involvement*) di mana segala sumber dan kekuatan yang ada dalam organisasi berkenaan akan digembleng sepenuhnya dalam usaha kualiti (Morfaw, 2009).

d) Pihak yang bertanggungjawab dalam melaksanakannya (pelaksana)

Mengikut pendekatan TQM, setiap anggota di dalam organisasi sama-sama bertanggungjawab sepenuhnya menjayakan usaha-usaha peningkatan kualiti. Dengan penglibatan menyeluruh (*total participation*) seperti ini barulah usaha peningkatan kualiti akan meninggalkan kesan yang mendalam dan berkekalan. Penglibatan ini dilaksanakan secara terkawal (*guided involvement*) supaya masa dan tenaga yang disumbang oleh kakitangan dapat difokuskan mengikut keutamaan organisasi. Namun begitu, peranan pengurusan atasan adalah sangat penting. Mereka bertanggungjawab menerajui

perubahan-perubahan dan memberi kepimpinan yang berkesan. Selain daripada itu, sumbangan pasukan-pasukan kerja juga amat digalakkan di bawah TQM. Pasukan-pasukan ini didapati berkesan dalam menghasilkan idea-idea yang kreatif dan inovatif serta mampu melaksanakan pembaharuan-pembaharuan dengan jayanya.

2.2.2.3 Prinsip-prinsip yang Menyokong Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM)

Jabatan-jabatan kerajaan akan dapat mempraktikkan Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) dengan jayanya jika ia mempunyai persekitaran organisasi yang baik. Persekitaran tersebut ialah keadaan yang memungkinkan TQM bertapak dengan kukuh, berkembang dan diamalkan sebagai sebahagian cara hidup organisasi (Charantimah, 2009). Bagi mewujudkan persekitaran yang dimaksudkan, jabatan-jabatan kerajaan harus memberi penekanan kepada tujuh prinsip pengurusan seperti berikut :

1. Sokongan pengurusan atasan.
2. Mengadakan perancangan strategik kualiti.
3. Mengutamakan pelanggan.
4. Memberi latihan dan pengiktirafan.
5. Mengukuhkan semangat berpasukan.
6. Mengadakan pengukuran prestasi.
7. Menekankan kepastian kualiti.

PRINSIP 1: SOKONGAN PENGURUSAN ATASAN

Peningkatan kualiti di bawah TQM mengakibatkan perubahan yang menyeluruh ke atas cara sesebuah jabatan beroperasi. Perubahan itu akan menyentuh segala aspek seperti dasar, falsafah, sistem dan prosedur, struktur dan sebagainya. Perubahan tersebut akan dapat dibuat dengan berkesan sekiranya TQM mendapat sokongan daripada pengurusan atasan. Malah usaha ini seharusnya digerakkan oleh pihak pengurusan atasan sendiri kerana kuasa membuat keputusan-keputusan penting dan strategik adalah terletak di dalam bidang kuasa pihak tersebut. Penglibatan langsung pengurusan atasan membolehkan keputusan-keputusan dibuat dengan cepat dan ini melicinkan perjalanan TQM. Sokongan pengurusan atasan ini perlu dibuktikan dengan kesediaan mengambil tindakan-tindakan yang konkrit. Tindakan-tindakan yang boleh diambil adalah seperti mewujudkan dasar kualiti, menarik penglibatan kakitangan secara menyeluruh, menyebarkan maklumat kualiti dan mengurus proses perubahan.

PRINSIP 2: PERANCANGAN STRATEGIK KUALITI

Keupayaan jabatan menghasilkan *output* yang berkualiti memerlukan perancangan strategik yang berkesan. Melalui proses ini jabatan akan dapat mengetahui dengan jelas siapakah pelanggan mereka, kehendak-kehendak pelanggan yang harus diutamakan dan seterusnya menentukan jenis-jenis *output* yang perlu dikeluarkan. Perancangan strategik ini juga akan menjadi asas kepada penggubalan wawasan objektif kualiti sesuatu jabatan serta penentuan aktiviti-aktiviti penambahbaikan yang sesuai bagi jabatan berkenaan (Charantimah, 2009). Proses perancangan strategik bagi jabatan-jabatan akan melibatkan

lima (5) tindakan penting seperti menganalisis persekitaran luaran, menganalisis persekitaran dalaman, menggubal wawasan organisasi, menggubal objektif-objektif kualiti dan mengenalpasti aktiviti penambahbaikan.

PRINSIP 3: MENGUTAMAKAN PELANGGAN

Kualiti ialah sesuatu yang ditentukan oleh pelanggan. Keluaran yang berkualiti ialah keluaran yang dapat memuaskan hati pelanggan yang menjadi sasaran. Sebab itulah di bawah TQM, jabatan-jabatan dikehendaki mengutamakan pelanggan masing-masing dalam segala aspek tindakan.

Kualiti ialah sesuatu yang ditentukan oleh pelanggan. Keluaran yang berkualiti ialah keluaran yang dapat memuaskan hati pelanggan yang menjadi sasaran. Sebab itulah di bawah TQM, jabatan-jabatan dikehendaki mengutamakan pelanggan masing-masing di dalam segala aspek tindakan.

Untuk membolehkan jabatan mengeluarkan *output* yang berkualiti, ia perlulah terlebih dahulu mengetahui kehendak pelanggan. Maklumat itu kemudiannya dijadikan asas untuk menentukan ciri-ciri yang harus ada pada *output* berkenaan. Peringkat-peringkat tindakan yang lebih terperinci adalah seperti mengenalpasti pelanggan, mengenalpasti kehendak pelanggan, terjemahkan kehendak pelanggan menjadi *standard* kualiti *output*, mewujudkan proses penghasilan output dan melaksanakan proses.

PRINSIP 4: LATIHAN DAN PENGIKTIRAFAN

Latihan dalam bidang kualiti adalah keperluan asas bagi kejayaan TQM. Ini adalah kerana pelaksanaan TQM memerlukan sokongan dan penyertaan kakitangan yang mahir dan berpengetahuan. Kakitangan yang mahir dapat mengelakkan masalah-masalah yang berpunca daripada tenaga manusia (*human error*) dalam proses kerja dan ini menjamin penghasilan *output* yang tidak mempunyai kecacatan. Melalui latihan juga jabatan boleh mendedahkan kepada kakitangannya tentang konsep-konsep pengurusan kualiti, dasar-dasar kualiti dan strategi-strategi yang digubal oleh jabatan. Kefahaman mengenai perkara ini akan mengukuhkan komitmen kakitangan terhadap usaha-usaha jabatan dan mengurangkan kemungkinan penentangan terhadap perubahan-perubahan yang dibawa oleh TQM.

Latihan untuk kakitangan perlu dijalankan secara berterusan memandangkan jabatan-jabatan beroperasi dalam persekitaran yang berubah. Oleh itu, kakitangan jabatan perlu dilatih supaya mereka dapat melengkapkan diri untuk menghadapi cabaran-cabaran yang akan dibawa oleh perubahan tersebut.

PRINSIP 5: SEMANGAT BERPASUKAN

Semangat berpasukan ialah unsur yang menyatupadukan seluruh kakitangan jabatan dalam menjayakan peningkatan kualiti. Semangat ini dipraktikkan melalui kerjasama, komitmen dan penyertaan kakitangan secara menyeluruh di dalam program-program peningkatan kualiti yang diperkenalkan oleh jabatan.

Peningkatan kualiti bukanlah usaha yang boleh diserahkan kepada kakitangan secara individu. Ini kerana masalah-masalah dalam proses kerja adalah bersifat kompleks, melibatkan berbagai bahagian dan sistem. Oleh itu, lazimnya penyelesaian masalah tersebut adalah di luar kemampuan individu. Dalam keadaan yang demikian setiap pihak dalam jabatan perlu bertindak secara berpasukan supaya segala kekuatan dan sumber yang ada dalam jabatan dapat digemblengkan sepenuhnya. Manfaat yang akan diperolehi oleh jabatan dengan bertindak secara berpasukan ini ialah:

- a. Berbagai bidang kepakaran, pengetahuan dan kemahiran dapat digunakan untuk menyelesaikan sesuatu masalah. Ini akan melahirkan penyelesaian yang berkesan.
- b. Bertindak secara berpasukan boleh membantu meningkatkan moral kakitangan dan kepuasan bekerja kerana mereka sama-sama diberi peluang menyelesaikan masalah-masalah kualiti jabatan.
- c. Masalah-masalah yang dikongsi bersama oleh berbagai fungsi dan bahagian boleh diselesaikan dengan cepat dan berkesan.
- d. Cadangan yang dibuat oleh kakitangan secara berpasukan akan lebih mudah untuk dilaksanakan berbanding dengan, cadangan-cadangan yang dibuat oleh individu.

Apabila kakitangan mengamalkan semangat berpasukan, mereka akan secara langsung boleh mengukuhkan tiga aspek yang penting kepada proses peningkatan kualiti. Aspek-aspek tersebut adalah melibatkan pertukaran maklumat dan idea-idea dan lebih meluas, semangat saling percaya mempercayai di kalangan kakitangan dan komunikasi yang lancar di dalam organisasi

Melalui penyertaan di dalam aktiviti-aktiviti berpasukan, kakitangan-kakitangan akan mempunyai peluang yang luas untuk bertukar pengetahuan, pengalaman, maklumat dan idea dengan rakan sekerja. Pekerja ini akan meningkatkan kebolehan seseorang kakitangan untuk mencetuskan idea-idea baru yang kreatif dan inovatif bagi mempertingkatkan kualiti kerja yang dijalankan.

Dalam suasana kerja berpasukan, kakitangan mudah menjalankan perasaaan percaya mempercayai sesama mereka. Dengan perasaan ini individu akan merasa bebas dan lebih yakin untuk bertindak dalam menjalankan tanggungjawab masing-masing. Dengan itu, mereka akan dapat membuat keputusan-keputusan dengan cepat, menggunakan budi bicara dengan sempurna dan mengembangkan bakat serta potensi yang ada di dalam diri masing-masing bagi menggerakkan proses peningkatan kualiti.

PRINSIP 6: PENGUKURAN PRESTASI

Proses peningkatan kualiti di jabatan-jabatan kerajaan akan dapat berjalan lancar dan berterusan dengan sokongan sistem pengukuran prestasi kualiti yang baik (Ab Aziz Yusof, 2008). Ini kerana apabila memperkenalkan sesuatu penambahbaikan jabatan perlu mengetahui keberkesanannya kepada tahap kualiti output dan maklumbalas ini adalah diperolehi melalui sistem pengukuran. Oleh itu bagi menjayakan TQM, jabatan-jabatan hendaklah merangka sistem pengukuran yang sesuai mengikut jenis-jenis keluaran atau perkhidmatan yang mereka berikan (Snell & Bohlander, 2012).

Perasaan percaya mempercayai yang ada di kalangan kakitangan itu seterusnya memudahkan proses komunikasi di dalam jabatan. Dengan ini bahagian-bahagian dan unit-unit di dalam jabatan bebas berhubung antara satu sama lain untuk berkongsi data dan maklumat serta sumber-sumber lain. Ini seterusnya memupuk kerjasama dan keadaan saling bergantung di kalangan bahagian-bahagian dan unit, yang mana akhirnya boleh membantu memantapkan prestasi jabatan.

Semangat berpasukan di kalangan kakitangan boleh diperkukuhkan melalui usaha yang bersungguh-sungguh oleh pihak pengurusan. Tindakan-tindakan yang sesuai diambil bagi tujuan ini adalah dalam menjalankan kempen kesedaran, mengadakan latihan, mewujudkan struktur pasukan, memberi lebih kuasa bertindak (*empowerment*) kepada pasukan kerja, dan memberi pengiktirafan.

Daripada perbincangan di atas dapatlah disimpulkan bahawa Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) ini merupakan pemangkin kepada penghasilan *output* yang berkualiti agar dapat memuaskan hati pelanggan. Namun demikian, tanpa sokongan dan kerjasama daripada semua peringkat kakitangan TQM ini tidak akan dapat mencapai matlamat sebenarnya. Justeru, sokongan dan kerjasama ini amat diperlukan untuk menjayakan Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) ini dalam sektor awam yang melibatkan perlaksanaan tugas dan tanggungjawab yang menepati *standard* kualiti yang telah ditetapkan.

TQM yang diamalkan dalam sektor awam ini juga secara tidak langsung membawa impak positif dalam pentadbiran awam. Selain dapat menjimatkan masa pelanggan misalnya penggunaan internet seperti e-government dan sebagainya masalah yang timbul juga dapat diselesaikan dalam jangka masa pendek. Ini secara tidak langsung mengurangkan beban rakyat yang terpaksa menunggu dalam tempoh masa yang lama bagi kelulusan sesuatu permohonan. Seterusnya, sektor awam telah menjadi satu jentera kerajaan yang begitu dipercayai oleh rakyat dan akhirnya pembangunan negara dapat dicapai dengan pesatnya.

2.3.3 Teori *New Public Management* (NPM)

Model birokrasi *New Public Management* lahir sebagai alternatif akibat dari permasalahan kronik di birokrasi kerajaan. *New Public Management Model* (NPM) mula diperkenalkan di barat pada sekitar tahun 1980-an sebagai suatu falsafah pengurusan untuk memodensasikan sektor awam. Model ini muncul sebagai pembaharuan atau sebagai paradigma baru di dalam pentadbiran sektor awam. Istilah *New Public Managemnet* digunakan bagi menggambarkan gelombang reformasi sektor awam di seluruh dunia yang inginkan perubahan di dalam sistem pentadbiran sektor awam (Lane, 2002). Model ini juga merupakan reformasi dan tranformasi daripada dasar pentadbiran awam tradisional kepada sistem pentadbiran sektor awam yang lebih cekap, berkesan, sistematik dan kurang karenah birokrasi.

Selanjutnya, NPM juga dikenali sebagai “*Entrepreneurial Government*” yang mengutamakan kecekapan, keberkesanan dan prestasi di dalam sektor awam dengan menggunakan kaedah pengurusan moden untuk menambah baik pengurusan pentadbiran awam supaya menjadi lebih berkesan dan cekap dalam menyediakan perkhidmatan, NPM telah meminjam prosedur dan kaedah pengurusan sektor korporat dan perniagaan untuk diterapkan ke dalam sektor awam. Oleh kerana itu, NPM dilihat sebagai cara ketiga di antara kaedah pengurusan sektor awam dan pengurusan sektor korporat dan perniagaan.

Di antara faktor utama kejayaan model ini ialah apabila terdapat pemberian kuasa iaitu pengagihan kuasa yang lebih meluas kepada sektor awam untuk melaksanakan fungsi-fungsi pentadbiran negara seperti memberi kuasa autonomi kepada beberapa agensi awam untuk mengawal sendiri bajet dan pengurusan kewangan, menekankan peningkatan tahap kualiti kerja dan persaingan di dalam perkhidmatan awam dengan dasar penswastan dan pensyarikatan (Pollit dan Bouchaert, 2011).

Di samping itu, perkembangan NPM dilihat penting di dalam teori pengurusan awam. Konsep model NPM merupakan sesuatu perspektif yang baru muncul dan berkembang sekitar awal tahun 1990-an. Menurut seorang tokoh barat, konsep NPM ini merupakan fenomena global di mana konsep tersebut bermula di sebuah negara dan seterusnya sangat cepat berkembang ke negara lain dan menjadi gerakan pembaharuan sektor awam di seluruh dunia. Selanjutnya pada tahun 1991, istilah NPM diguna pakai oleh Christopher Hood dalam tulisannya yang berjudul “*A Public Management for all*

Season”. Dalam tulisan tersebut beliau menjelaskan tentang penggunaan prinsip-prinsip utama sektor perniagaan ke dalam pentadbiran awam.

Namun begitu, penjelasan yang lebih mendalam mengenai NPM diberikan oleh David Osborne dan Ted Gaebler (1992) di dalam buku mereka yang bertajuk “*Reinventing Government: How The Entrepreneurial Spirit Is Transforming The Public Sector*”. Ada lima kriteria *New Public Management* (NPM) yang ditekankan dalam buku berkenaan;

Pertama, adalah perniagaan dan pemasaran, dalam prinsip ini sebahagian daripada sistem penyampaian awam diserahkan ke pihak swasta samada melalui tender, kontrak dan penswastaan.

Kedua, pentadbiran berdasarkan hasil yang menekankan aspek strategi dan sasaran, keuntungan dan adanya sistem penilaian prestasi penyampaian awam dengan indikator keberhasilan dan sasaran yang ingin dicapai.

Ketiga, pentadbiran yang berfokuskan pelanggan. Di antaranya dengan mengadakan tinjauan pendapat pelanggan dan sebagainya adalah contoh penerapan prinsip ini. Hal ini tidak pernah dilakukan di sektor awam, namun di organisasi swasta seperti bank dan sebagainya ia sering dilakukan.

Prinsip yang keempat adalah adanya autonomi bagi pentadbir. Prinsip ini berbeza dengan prinsip birokrasi klasik yang menjadikan birokrat hanya sebagai “mesin” pelaksana dalam sistem penyampaian awam. Seorang kakitangan awam dituntut untuk bertingkah laku sebagai pentadbir, berinisiatif dan kreatif, bukan hanya menunggu petunjuk dari atasan. Pihak atasan hanya memberi arahan secara holistik tentang objektif dan sasaran dan tidak mengatur secara terperinci petunjuk teknik dan petunjuk pelaksanaan yang boleh mematikan kreativiti bawahan.

Prinsip kelima adalah *disaggregation* atau pemisahan, maksudnya birokrasi harus dikawal oleh sebuah badan yang tersendiri agar tidak terjadi penyelewengan. Berdasarkan birokrasi Weberian, yang mengawasi birokrasi adalah lembaga dalaman organisasi itu sendiri.

Manakala Pollitt dalam *The New Public Management*, menyatakan bahawa NPM mempunyai ciri-ciri seperti: a) usaha untuk meningkatkan efisiensi secara berterusan; b) Peningkatan penggunaan teknologi c) meningkatkan tahap disiplin kakitangan awam dan seterusnya peningkatan produktiviti; dan d) peningkatan tahap profesionalisme kakitangan awam

Kakitangan kerajaan di Indonesia seharusnya mengetahui dan memahami paradigma baru dalam sistem penyampaian awam. Para Kepala Daerah mesti mempunyai visi untuk memperbaiki sistem penyampaian awam di Indonesia dan merubah *mindset* para

kakitangannya. Hal ini merupakan salah satu kaedah untuk mengubah sistem penyampaian awam di Indonesia ke arah yang lebih baik.

Lembaga Administrasi Negara Indonesia telah menggariskan beberapa ciri-ciri paradigma sistem penyampaian awam yang menekankan kepada konsep pelanggan, antara lain sebagai berikut : (1) lebih memfokus kepada kegiatan penasihatannya supaya dapat berkembangnya iklim yang kondusif dalam sistem penyampaian masyarakat; (2) lebih fokus pada latihan sumber manusia; (3) fokus kepada pencapaian visi, misi, dan hasil (*outcomes*); (4) fokus pada keperluan dan keinginan masyarakat; (5) organisasi awam juga berperanan untuk memperolehi pendapatan dari perkhidmatan yang dilaksanakan; (6) antisipasi terhadap permasalahan sistem penyampaian; dan (7) lebih menekankan desentralisasi dalam pelaksanaan sistem penyampaian.

Berdasarkan huraian di atas, maka paradigma dalam NPM adalah paradigma sistem penyampaian awam yang meletakkan masyarakat pengguna sebagai fokus utama dan merupakan fokus terpenting dalam pelaksanaan sistem penyampaian awam atau lebih dikenali dengan istilah “*putting the customer on the driver seat*”.

2.3.4 *The Service Delivery of Batho Pele*

The Service Delivery Principles Of Batho Peles' telah diperkenalkan oleh Batho Pele. Terdapat lapan prinsip yang telah digariskan oleh Batho Pele yang telah digunakan untuk mengubah penyampaian awam di Afrika Selatan. Prinsip ini telah digunakan dalam terma yang lebih global dan luas (Department of Public Service and Administration, 2003).

Antara ciri-ciri yang terkandung dalam prinsip ini adalah *consultation* atau perundingan. Rakyat perlu tahu dan diberi perundingan tentang setiap tahap dan kualiti perkhidmatan awam yang mereka terima dan sekiranya mungkin mereka perlu diberi pilihan untuk memilih perkhidmatan yang ditawarkan oleh pihak kerajaan. Semua jabatan kerajaan haruslah secara rutin dan sistematik menyediakan perundingan dan juga menyediakan perkhidmatan asas yang baru yang tidak dimiliki oleh masyarakat. Perundingan akan memberikan rakyat kesempatan untuk terlibat sama dalam keputusan dasar awam yang ingin dijalankan. Hal ini juga akan menambah baik hubungan dan penyertaan rakyat dengan kerajaan dan membuktikan rakyat diutamakan serta perkhidmatan yang diberikan adalah untuk rakyat sebenarnya.

Terdapat pelbagai cara perundingan yang boleh dijalankan antaranya adalah tinjauan pelanggan, temubual secara langsung dengan pengguna perkhidmatan, perundingan secara kumpulan dan perjumpaan dengan badan-badan perwakilan pelanggan dan juga badan-badan bukan kerajaan (NGO). Kaedah perundingan yang ingin diguna pakai

perlulah sesuai dengan ciri-ciri pelanggan yang menggunakan perkhidmatan dan merangkumi mereka yang menerima perkhidmatan dan menolak perkhidmatan ini.

Prinsip kedua adalah *service standard* iaitu piawaian tertentu dalam perkhidmatan. Dalam prinsip kedua ini, seharusnya rakyat telah diberitahu tentang tahap dan kualiti perkhidmatan yang akan mereka terima supaya mereka akan boleh menjangkakannya. Semua jabatan perlulah menerbitkan piawaian terhadap tahap dan kualiti perkhidmatan yang akan diberikan kepada rakyat termasuk mengenalkan perkhidmatan baru yang mereka perkenalkan kepada rakyat sebelum rakyat menolak untuk mengakses perkhidmatan ini.

Piawaian perkhidmatan ini perlulah *relevan* dan bermakna kepada pengguna iaitu merangkumi segala aspek-aspek perkhidmatan yang penting bagi pengguna seperti yang dinyatakan dalam proses perundingan. Beberapa piawaian yang merangkumi proses seperti waktu yang diperlukan untuk mendapatkan sesuatu kebenaran, membuat dokumen pengenalan ataupun passport serta menjawab segala surat pertanyaan yang diajukan perlulah ditetapkan. Selain itu, piawaian perkhidmatan ini perlulah ditetapkan pada tahap yang realistik iaitu piawaian tersebut perlulah mencerminkan tahap perkhidmatan yang lebih tinggi daripada saat perkhidmatan ditawarkan. Semua ini hanya mampu dicapai dengan usaha yang berdedikasi dan amalan kerja yang cekap serta berorientasikan kepada pelanggan.

Seterusnya, usaha untuk meningkatkan akses kepada perkhidmatan (*increasing access*). Terdapat sesetengah negara yang menikmati kualiti perkhidmatan awam yang berkelas dunia sementara ada juga mereka yang tidak dapat mengakses perkhidmatan ini. Salah satu tujuan utama prinsip Batho ini adalah untuk memastikan semua orang berhak dan boleh mengakses perkhidmatan awam yang disediakan oleh kerajaan dan ianya tidak terhad di bandar-bandar besar sahaja.

Salah satu faktor yang berkait dalam hal ini adalah faktor geografi. Masih ramai lagi rakyat kita yang tinggal di daerah-daerah terpencil dan harus melakukan perjalanan jauh untuk mendapatkan perkhidmatan. Cara penyusunan program perkhidmatan awam perlulah disusun semula dan mengembangkan strategi untuk memudahkan mereka ini mengakses perkhidmatan yang disediakan. Selain faktor geografi, faktor budaya, sosial dan bahasa juga perlu diambil kira dan mencari jalan penyelesaian yang terbaik.

Keempat adalah memastikan kesopanan (*ensuring courtesy*) dalam pelayanan awam yang disediakan. Konsep kesopanan yang dimaksudkan bukanlah hanya berkisar tentang penjawat awam memberikan senyuman dan mengucapkan ‘terima kasih’ semata-mata namun ia adalah satu konsep yang lebih luas daripada itu. Hal ini lebih kepada penjawat awam meletakkan dirinya sebagai pelanggan itu sendiri dan melayan mereka dengan rasa hormat dan penuh pertimbangan.

Konsep kesopanan ini hendaklah disertakan bersama dengan kod etika penjawat awam yang harus merangkumi beberapa perkara iaitu seperti memberi salam dan menegur pelanggan, nada dan intonasi suara penjawat awam kepada pelanggan ketika sedang berurusan, menangani pelanggan yang berstatus warga emas dan orang kurang upaya memerlukan satu pendekatan yang berbeza.

Prestasi kakitangan yang berurusan dengan pelanggan haruslah teratur dan sentiasa dipantau dan sekiranya prestasi mereka ini mencapai tahap lebih bawah daripada piawaian yang ditetapkan maka tindakan segera perlu diambil. Antara tindakan yang boleh diambil adalah memberikan latihan kepada pekerja-pekerja ini. Hal ini secara tidak langsung akan menambahbaik kualiti perkhidmatan mereka.

Prinsip seterusnya adalah memberikan maklumat yang lebih lanjut dan lebih baik (*Providing more and better information*). Maklumat adalah salah satu alat yang paling berguna untuk para pengguna mendapatkan perkhidmatan atau menolak perkhidmatan yang diberikan. Setiap jabatan perlulah sentiasa memberikan maklumat yang lengkap dan mengemaskinikan maklumat-maklumat yang ada secara teratur dan pantas. Hal ini adalah untuk memudahkan semua orang yang memerlukan maklumat tersebut untuk tujuan tertentu pada kadar yang segera.

Proses perundingan juga harus dilaksanakan untuk mengenalpasti apakah yang diperlukan oleh pelanggan sebenarnya. Pelaksanaan prinsip Batho ini akan memerlukan

satu tranformasi yang lengkap dengan komunikasi dan maklumat. Maklumat perlulah disediakan dalam pelbagai media dan bahasa untuk memenuhi keperluan pelanggan yang datang dari pelbagai bangsa. Semua maklumat tak kira maklumat bertulis ataupun sebaliknya hendaklah diuji kepada sasaran audiens yang telah ditetapkan agar semua maklumat boleh disampaikan dengan baik dan lengkap. Hal ini adalah perlu untuk mengelakkan kesalahfahaman timbul akibat daripada maklumat yang tidak lengkap tadi.

Selain itu, prinsip Batho juga memperkenalkan tentang keterbukaan serta *transparency* (*Increasing openness and transparency*). Konsep '*openness*' dan '*transparency*' ini adalah satu keunggulan sesebuah kerajaan yang demokratik dan mengaplikasikan konsep ini dalam perkhidmatan awam. Dalam perkhidmatan awam, konsep ini adalah satu konsep yang penting iaitu ianya penting untuk membina keyakinan dan kepercayaan sektor awam dengan masyarakat. Aspek utama yang rakyat pentingkan adalah mereka tahu bagaimana negara menjalankan tugas mereka dan adakah mereka menggunakan segala sumber yang ada dengan baik dan berorientasikan rakyat semata-mata.

Mekanisma yang digunakan untuk mencapai hal ini adalah dengan menerbitkan segala laporan dalam Laporan Tahunan kepada Rakyat di setiap negara masing-masing. Antara yang diperkatakan adalah berapa ramai penjawat awam yang dilantik dan nama-nama penjawat awam kanan yang bertanggungjawab di pejabat, prestasi yang bersesuaian dengan sasaran untuk penambahbaikan perkhidmatan, kewangan dan meningkatkan kecekapan penggunaan sumber seperti gaji, kos kakitangan dan beban operasi yang

ditanggung setiap tahun. Sasaran yang ingin dicapai pada tahun hadapan juga akan dinyatakan dalam Laporan Tahunan untuk rakyat ini.

Seterusnya adalah membetulkan kesilapan (*redress wrong*). Kesanggupan dan kerelaan untuk bertindak apabila ada sesuatu hal yang tidak kena adalah perlu sebagai salah satu bahagian penting dalam penetapan proses piawaian. Menurut Batho Pele (1997):

“ ... The key to the Batho Pele Redress principle lies in being able to identify quickly and accurately when services are falling below the promised standard and having procedures in place to remedy the situation. This needs to be done at the individual level in transactions with the public, as well as at the organizational level, in relation to the entire service delivery programmed. ”(p.12).

Ini bermakna ianya adalah satu pendekatan yang baru dalam mengendalikan aduan yang diterima. Pegawai awam melihat segala aduan yang diterima adalah satu proses yang memakan masa yang lama di mana prosedur pemprosesan aduan akan berlarutan dan melibatkan birokrasi semestinya. Ada juga jabatan yang menetapkan beberapa prosedur tertentu untuk meninjau segala aduan yang dibuat dan mengenal pasti masalah-masalah yang sistemik.

Ada juga rakyat yang menyampaikan ketidakpuasan hati mereka secara bertulis kepada jabatan-jabatan yang terlibat secara langsung dan ada juga yang menyampaikan ketidakpuasan hati mereka melalui pihak media. Setiap jabatan perlulah meningkatkan dan menyenangkan pelanggan untuk membuat aduan selari dengan prinsip-prinsip

berikut iaitu *accessibility* dan menurut Batho Pele (1997) menjelaskan:

“ Complaints systems should be well-publicized and easy to use. Excessive formality should be avoided. Systems which require complaints to be made only in writing may be convenient for the organization but can be off-putting to many customers. Complaints made in other ways, such as face-to-face, or by telephone, should therefore also be welcomed. ” (p.13).

Prinsip seterusnya adalah *speed* iaitu semakin lama sesuatu aduan itu diambil cakna maka semakin tidak berpuas hati seseorang pelanggan itu. Permohonan maaf dan penjelasan secara lanjut adalah sesuatu yang mereka harapkan. Apabila penangguhan tidak dapat dielakkan lagi maka mereka yang membuat aduan perlulah diberitahu tentang perkembangan dan diberitahu apabila hasil siasatan terhadap aduan akan dikeluarkan.

Selain itu prinsip yang ada ‘*redress wrong*’ ini juga adalah ‘*fairness*’ iaitu keadilan. Setiap aduan yang diterima perlulah diselidiki secara sepenuhnya dan tidak memiliki unsur-unsur bias kepada sesuatu pihak. Ada juga pihak yang takut untuk membuat aduan sekiranya aduan itu ditujukan kepada pegawai-pegawai kanan dalam sesebuah jabatan namun proses penyiasatan aduan ini adalah adil dan bebas kepada sesiapa sahaja tanpa mengira pangkat ataupun jawatan.

Prinsip yang terakhir dalam *The Service Delivery Principles Of Batho Pele* adalah mendapatkan nilai yang terbaik untuk wang “*getting the best possible value for money*”, meningkatkan mutu perkhidmatan dan memperluaskan akses kepada perkhidmatan awam untuk semua rakyat adalah harus dicapai seiring dengan strategi kerajaan untuk

mengurangkan kos perbelanjaan awam dan mencipta perkhidmatan awam yang lebih kos efektif. Perkhidmatan ditingkatkan secara signifikan dan akan dipengaruhi oleh kelajuan jabatan mencapai tahap kecekapan terhadap apa yang telah dilaburkan semula kepada perkhidmatan. Masyarakat sebenarnya ingin melihat lebih banyak lagi penambahbaikan yang dilakukan dan mengharapkan kos dapat dikurangkan. Prinsip Batho ini adalah ingin mencari satu jalan penyelesaian yang akan memudahkan prosedur selain dapat mengurangkan pembaziran dan ketidakcekapan.

2.4 REFORMASI SEKTOR AWAM DALAM MENINGKATKAN KUALITI PENYAMPAIAN AWAM

2.4.1 Reformasi Sektor Awam Di Amerika Syarikat

Amerika Syarikat merupakan sebuah negara maju yang sering menjadi contoh dari segi pengurusan dan perkhidmatannya. Hasil laporan oleh Naib Presidennya, Al Gore di dalam *National Performance Review* pada 7 September 1993 telah menggariskan beberapa kaedah untuk mewujudkan sebuah kerajaan yang cemerlang. Laporan ini adalah hasil daripada kajian ke atas syarikat-syarikat perniagaan, Majlis Kerajaan Tempatan, negeri dan badan-badan kerajaan yang berjaya. Menurut laporan ini, antara kaedah yang digunakan ialah:

a. Menghapuskan Karenah Birokrasi

Karenah birokrasi dapat didefinisikan sebagai proses atau urusan kerja yang mengambil masa yang lama kerana terpaksa melalui berbagai-bagai formaliti, peraturan dan sebagainya sebelum sesuatu perkara dapat diluluskan atau dilaksanakan terutamanya yang melibatkan pihak kerajaan (Cai, 2009 dan Yang, 2006). Karenah birokrasi dalam perkhidmatan awam boleh menggagalkan usaha kerajaan untuk membangunkan negara. Oleh itu, menghapuskan karenah birokrasi ini dapat meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan awam sekaligus mencapai pengurusan yang berkualiti. Penghapusan karenah birokrasi dapat merubah sesebuah sistem yang berasaskan akauntabiliti kepada pematuhan undang-undang, kepada akauntabiliti untuk mencapai hasil. Antara langkah-langkah yang dikenalpasti ke arah ini ialah dengan mempermudah proses belanjawan, desentralisasi di dalam pengurusan sumber manusia, mempermudah sistem perolehan, mengorientasikan semula Jabatan Audit Negara, menghadkan undang-undang yang keterlaluan, serta berkongsi kuasa dengan kerajaan negeri dan tempatan.

b. Mengutamakan Pelanggan

Kaedah ini adalah merujuk kepada kepekaan kepada kehendak pelanggan, menstrukturkan semula operasi, dan menggunakan faktor pasaran seperti persaingan dan citarasa pengguna untuk mewujudkan insentif kepada kerajaan. Perkhidmatan pelanggan yang responsif, mesra dan mengutamakan pelanggan menjadi teras kepada kecekapan

serta keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan dan seterusnya, memenuhi kehendak dan kepuasan mereka. Hal ini dapat dibuktikan melalui kajian lepas yang dibuat oleh Cai (2009) dan Yang (2006) yang mana menyatakan bahawa organisasi yang mengutamakan pelanggan dapat meningkatkan tahap kepuasan pelanggan masing-masing. Langkah-langkah yang diambil antaranya ialah peka kepada kehendak dan pilihan pelanggan, mewujudkan sebuah organisasi perkhidmatan yang bersaing, mewujudkan pasaran yang dinamik, menggunakan mekanisme pasaran untuk menyelesaikan masalah.

c. Berkongsi Kuasa dengan Pekerja

Berkongsi atau mendelegasikan kuasa kepada pekerja yang berada di bahagian penting adalah untuk memberi peluang kepada mereka membuat keputusan dan menyelesaikan masalah yang mereka hadapi tanpa merujuk kepada pihak atasan. Menurut Patterson's (2003), pemberian kuasa adalah berkongsi kuasa dengan pekerja di dalam merancang dan membuat keputusan. Ianya juga untuk melihat bagaimana menilai seseorang pekerja. Pendekatan ini mengambil langkah seperti desentralisasi di dalam pembuatan keputusan, semua pekerja adalah dipertanggungjawabkan ke atas usaha mereka, meningkatkan kualiti kehidupan pekerja, mewujudkan suasana perhubungan yang baik di antara pengurusan dan pekerja.

d. Mengurangkan Perbelanjaan

Pengurusan kewangan yang baik hasil dari pengurusan perbelanjaan yang berhemah dan efisien akan membolehkan sesebuah organisasi berjalan dan beroperasi dengan sempurna dan lebih cemerlang. Kawalan ke atas pengurusan kewangan adalah penting bagi memastikan aktiviti-aktiviti yang dilaksanakan dalam suatu bidang pengurusan kewangan adalah mengikut perancangan yang telah ditentukan. Pengurusan kewangan yang baik dapat membantu organisasi mengurangkan perbelanjaan sekaligus mengukuhkan kedudukan kewangan selaras dengan sumber-sumber yang ada. Hal ini kerana, mengurangkan perbelanjaan dapat mengelakkan pembaziran, mengurangkan duplikasi dan menamatkan keistimewaan peribadi. Antara langkah-langkah yang diambil dalam usaha mengurangkan perbelanjaan ialah menghadkan apa yang tidak perlu dilakukan, mewujudkan sistem pengutipan yang lebih baik, melabur di dalam sumber yang berdaya maju dan menstrukturkan program untuk mengurangkan kos.

2.4.2 Reformasi Sektor Awam Di Malaysia

Pada tahun 1990-an, Negara Malaysia mula mengorak langkah dengan mengadakan beberapa program pembaharuan bagi meningkatkan mutu dan kualiti penyampaian sektor awam. Tujuan kepada usaha-usaha pembaharuan ini adalah untuk mewujudkan sebuah sistem penyampaian awam yang cemerlang dari segi akauntibiliti, kualiti kerja, produktiviti dan integriti. Justeru, bagi mencapai matlamat ini kerajaan telah

mengaplikasikan model *New Public Managemet (NPM)* di dalam pentadbiran sektor awam. Hal yang demikian kerana, model tersebut dilihat bersesuaian untuk dilaksanakan di dalam persekitaran pentadbiran Negara Malaysia.

a. Reformasi Sektor Awam di Malaysia (1981-2005)

Terdapat tidak kurang dari tujuh gerakan reformasi yang telah dilaksanakan Malaysia yang meliputi reformasi struktur, prosedur dan tingkah laku sepanjang tahun 1981 sehingga kini. Antaranya ialah Dasar Pensyarikatan Malaysia 1983 yang merupakan kesinambungan atau dasar pelengkap kepada Dasar Pandang ke Timur 1981. Ketika itu, Tun Dr. Mahathir berhasrat untuk mengubah ‘kiblat’ Malaysia ke arah timur dengan mengambil Jepun dan Korea Selatan sebagai model utama kerana dua negara ini sudah mula maju ke hadapan walaupun hampir musnah selepas Perang Dunia Ke-2 (WW2). Melalui Dasar Pensyarikatan ini, telah mula wujud hubungan timbal balik antara sektor awam dan swasta. Menurut Tuni Ahmad Sarji (1996) sektor awam dan swasta perlu saling berkerjasama, menyokong dan melengkapi antara satu sama lain demi pembangunan sosioekonomi Negara Malaysia yang lebih rancak. Dibawah dasar ini, seluruh Negara Malaysia dilihat sebagai kerjasama perniagaan, dimana sektor swasta berperanan untuk memaju pertumbuhan dan perkembangan negara. Sektor awam pula perlulah menyokong usaha ini supaya berjaya.

Kesan kelembapan ekonomi dunia yang berlaku pada 1980an telah menyebabkan Kerajaan Malaysia telah mengambil keputusan untuk mengecilkan saiz sektor awam. Pengecilan (*downsizing*) ini bermatlamat untuk mengurangkan kos mengurus kerajaan selain daripada mengatasi masalah ketidakcekapan sektor awam. Menurut Sarji 1996, (dalam Siddiquee, 2006) antara langkah-langkah pengecilan yang diambil oleh kerajaan ialah membekukan pengambilan penjawatan baru, menghapuskan kekosongan jawatan dalam jabatan-jabatan yang tidak kritikal, melihat semula (*review*) kedudukan-kedudukan dalam badan perundangan, menggabungkan perkhidmatan-perkhidmatan pentadbiran peringkat negeri dengan persekutuan, menstrukturkan semula agensi-agensi awam dan menswastakan agensi-agensi awam. Walau bagaimanapun, hanya dua langkah terakhir sahaja yang dilihat sebagai memberi kesan yang signifikan kepada proses *downsizing* ini.

Penstrukturan semula agensi awam telah dilakukan dengan tujuan memastikan saiz sektor awam konsisten dengan peranan dan fungsi-fungsinya yang baru terutamanya terhadap masyarakat. Berdasarkan laporan yang dikeluarkan oleh Kerajaan Malaysia pada tahun 1998, sebanyak 570 agensi awam telah dilihat semula (*review*) dan distrukturkan untuk mengurangkan jumlah jawatan sepanjang tahun 1992 hingga 1997. Pengenalan Skim Saraan Baru (SSB) pada 1 Januari 1992 sebenarnya turut menyokong objektif ini, dimana, SSB telah menghapuskan beberapa peringkat penjawatan melalui penggabungan pelbagai kumpulan gaji dan gred atau kumpulan perkhidmatan.

Tindakan menswastakan agensi-agensi awam bertujuan untuk memulihkan keadaan kewangan dan beban pentadbiran kerajaan supaya dapat memperbanyakkan perkhidmatan. Selain itu, penswastaan ini turut bertujuan untuk mengecilkan saiz sektor awam sedia ada yang dilihat cenderung menjadi monopoli. Dari tahun 1983 sehingga 1995, sebanyak 210 projek telah diswastakan dan seramai 105, 000 kakitangan awam bertukar menjadi swasta. Penswastaan ini telah menjimatkan kos operasi kerajaan Malaysia sebanyak RM130 bilion selain dapat mengurangkan pinjaman kerajaan Malaysia. Hasil kerajaan Malaysia telah bertambah melalui pungutan cukai-cukai perniagaan, korporat dan lain-lain bentuk cukai yang dikenakan. Melalui penjimatan yang besar ini, kerajaan dilihat mampu untuk mengagihkan sumber dengan lebih cekap kepada sektor-sektor yang memerlukan.

Kerajaan Malaysia juga telah merekayasa proses perkhidmatan (*service process re-engineering*) yang ditawarkannya akibat fenomena globalisasi global. Globalisasi ini telah membawa impak yang besar terhadap perjalanan pentadbiran negara, dimana, kerajaan perlu berfikir, melihat dan mereka bentuk semula proses-prosesnya supaya dapat meningkatkan sistem penyampaian. Pada awal 1990an, pengenalan kepada kajian besar-besaran dalam perkara-perkara yang melibatkan prosedur-prosedur perniagaan telah dimulakan oleh kerajaan. Kajian ini bertujuan untuk memudahkan tatacara dan prosedur-prosedur yang perlu diikuti oleh pelanggan untuk berurusan dengan agensi awam selain untuk mengurangkan *red-tape*. Penekanan diberikan kepada perkara atau aktiviti-aktiviti yang melibatkan lesen-lesen, permit, pentadbiran tanah, ekonomi dan

pelaburan. Secara tidak langsung, penyampaian perkhidmatan sektor awam akan dapat dipertingkatkan.

Selain itu, kerajaan Malaysia turut mengadakan reformasi dalam pengurusan kewangan dan personelnya. Perubahan dalam pengurusan personel sektor awam yang signifikan adalah selari dengan NPM terutamanya pengenalan kepada SSB dan sistem penilaian prestasi yang baru. SSB telah menyemak semula 574 skim perkhidmatan dan mengurangkannya kepada 274 skim sahaja dan 19 klasifikasi berdasarkan kesamaan peranan dan fungsinya. Pengurusan kewangan negara juga turut berubah apabila Sistem Belanjawan Diubahsuai (MBS) diperkenalkan bagi menggantikan Sistem Belanjawan Program dan Prestasi (SBPP) pada 1989 yang bermatlamatkan untuk meningkatkan akauntabiliti pengurusan kewangan. Dibawah MBS, semua agensi kerajaan perlu menyatakan terlebih dahulu apakah input yang ingin digunapakai serta impak yang diharapkan daripada pelaksanaan program tersebut. Agensi juga akan sentiasa dipantau dan dinilai supaya peruntukan yang diberikan dimaksimumkan utilitinya. Piagam pelanggan dan akauntabiliti awam turut menjadi fokus kepada reformasi pentadbiran awam di Malaysia. Piagam Pelanggan yang diperkenalkan pada tahun 1993 merupakan komitmen bertulis yang dibuat oleh agensi-agensi kerajaan mengenai output dan perkhidmatan yang akan disampaikan kepada pelanggan mereka. Ianya turut merupakan jaminan kepada pelanggan akan kualiti *standard* yang akan ditawarkan oleh agensi.

Bagi memenuhi kehendak awam supaya sektor awam lebih berdaya saing dan mampu menawarkan penyampaian yang berkualiti, maka kerajaan Malaysia telah mengikut *trend* global dengan menyerap elemen Pengurusan Kualiti Menyeluruh atau *Total Quality Management* (TQM) kedalam penyampaian. Matlamat utama langkah ini ialah supaya budaya mementingkan kualiti dan penambahbaikan perkhidmatan ini menjadi cara hidup kakitangan awam. Selain daripada TQM, kerajaan Malaysia turut memperkenalkan *Quality Control Circle* (QCC) dan Unit Pengukuran Kualiti dalam agensi-agensinya supaya dapat memantapkan lagi penyampaian sektor awam. Pengenalan MS ISO 9000 pada tahun 1996 yang divedok dari siri ISO 9000 dunia juga merupakan kayu ukur kepada kualiti perkhidmatan yang ditawarkan sesebuah agensi awam.

Perkembangan dalam bidang teknologi maklumat (IT) diseluruh dunia juga telah mengubah tanggapan awam kepada penyampaian sektor awam. Pengenalan kepada kerajaan elektronik (*e-Government*) merupakan langkah awal kerajaan Malaysia memenuhi kehendak rakyat dan global. IT di Malaysia dimantapkan lagi dengan penubuhan Koridor Raya Multimedia atau *Multimedia Super Corridor*, MSC dan Bandar Cyberjaya yang merupakan bandar silikon sebagai tarikan utama pelabur asing yang berminat untuk melabur dalam industri teknologi di Malaysia khususnya dan Asia umumnya. Inisiatif lain kerajaan dalam IT ini ialah dengan memperkenalkan konsep pemerolehan elektronik atau e-Perolehan yang bersifat lebih telus dan selamat.

b. Analisis Reformasi di Malaysia

Langkah-langkah dan cubaan-cubaan reformasi yang telah dilaksanakan oleh kerajaan Malaysia adalah *relevan* dan bersifat kompetitif secara keseluruhannya. Jelas dapat dilihat kebanyakan reformasi yang dilakukan adalah dipengaruhi oleh NPM walaupun Malaysia tidak menuruti sepenuhnya apa yang dianjurkan oleh NPM. Walaupun reformasi ini mendatangkan pelbagai kebaikan, namun ianya masih tidak lepas daripada menerima kritikan atas kelemahan-kelemahan tertentu.

Hasil penggunaan teknologi maklumat (IT) walaupun tidak sepenuhnya, kini, orang awam yang perlu berurusan dengan sector awam tidak perlu lagi mengisi pelbagai jenis borang dan dokumen. Ternyata disini, penjimatan dari segi masa, kertas dan kos pentadbiran dapat dilakukan. Pelaksanaan Piagam Pelanggan pula telah menimbulkan kebertanggungjawaban kakitangan awam untuk menawarkan output atau perkhidmatan pada tempoh masa dan kualiti yang dinyatakan. Dasar Pensyarikatan dan Dasar Penswastan yang digubal pula telah mengubah senario pentadbiran negara apabila mula menerima pakai amalan-amalan perniagaan didalam sektor awam seperti mengutamakan pelanggan. Kedua-dua dasar ini nyata telah memberi impak yang besar kepada pertumbuhan dan kemajuan ekonomi negara serta mengurangkan beban kewangan yang ditanggung kerajaan.

Namun begitu, terdapat beberapa kritikan yang dilemparkan terhadap reformasi yang telah dijalankan kerajaan Malaysia ini. Sektor awam di Malaysia dikatakan masih terus bersifat pasif kerana berlakunya banyak perubahan besar terutamanya yang melibatkan agensi persekutuan dan negeri. Kakitangan awam yang terlibat dikatakan masih keliru dengan peranan masing-masing. Pengurangan kawalan kerajaan terhadap ekonomi negara telah menimbulkan beberapa persoalan seperti dimanakah tanggungjawab kerajaan sebagai penyedia kebajikan kepada negara jika ekonomi dipacu oleh swasta yang bermotifkan keuntungan?. Secara tidak langsung, situasi ini mungkin akan memperbesarkan jurang pendapatan antara kaum yang akhirnya, membawa kepada peningkatan kemiskinan relatif dalam negara. Melalui pemotongan perbelanjaan terhadap perkhidmatan kos sosial seperti kesihatan dan pendidikan pula, beban bayaran pastilah akan berpindah kepada orang awam sebagai pengguna. Misalnya, yuran pengajian pelajar Institut Pengajian Tinggi (IPT) kini perlu ditanggung oleh pelajar dalam amaun yang agak tinggi kerana sudah tiada subsidi pendidikan oleh kerajaan Malaysia.

Apabila sektor awam mula menerima pakai amalan-amalan swasta di dalam penyampaian perkhidmatannya, maka timbul pula isu bagaimana untuk mewujudkan sifat kebertanggungjawaban sektor awam kepada orang awam?. Hal ini kerana wujud percanggahan antara dua sektor ini dari segi matlamat. Swasta bermatlamatkan keuntungan, tetapi awam pula tidak sedemikian. Jika sektor awam meletakkan tanggungjawab menyediakan barangan awam kepada swasta, adakah swasta mampu melakukannya dengan baik?. Reformasi yang dianggap paling berjaya pula sebenarnya

menerima kritikan yang paling banyak. Penswastaan agensi awam menurut penulis menerima enam kritikan pedas yang antaranya ialah persoalan bagaimanakah penswastaan itu dilakukan, agensi apakah yang diswastakan dan kepada siapakah penswastaan itu diberikan. Persoalan-persoalan ini timbul kerana kerajaan tidak mentransparenkan tindakan penswastaan ini kepada rakyat selain kesedaran rakyat akan wujudnya konsep ‘kroni’ dalam pemilihan individu atau badan untuk menerima penswastaan. Selain itu, kerajaan turut dikritik kerana terus menyediakan suntikan modal kepada agensi yang telah diswastakan. Lebih teruk lagi, apabila kerajaan terpaksa menanggung hutang yang dibuat oleh agensi yang telah diswastakan kerana agensi ini diisytihar ‘gulung tikar’. Adalah merupakan satu tindakan kerajaan yang tidak wajar sama sekali untuk menanggung hutang orang lain dengan menggunakan wang awam yang dikutip dari seluruh rakyat melalui hasil cukai.

Pengenalan SSB pula tidak banyak mendatangkan keistimewaan kerana ianya masih bersifat subjektif terutamanya dalam isu kenaikan pangkat dan penghargaan. SSB ini kemudiannya telah digantikan dengan Skim Saraan Malaysia (SSM) yang diperkenalkan pada 1 November 2002. Walaupun MBS dikatakan penambahbaikan kepada sistem bajet terdahulu (SBPP), namun masih terdapat teguran dan kritikan oleh Ketua Audit Negara mengenai penggunaan bajet yang membazir dan tidak optimum. Pelaksanaan Piagam Pelanggan menerima kritikan seperti penggubalan piagam tanpa mengambil kira apakah sebenarnya yang dikehendaki pelanggan.

Selain itu, tidak semua golongan pelanggan mempunyai keistimewaan kesan pelaksanaan piagam ini. Bagi golongan bawahan misalnya, rungutan mereka nyata tidak diambil perhatian oleh agensi berkenaan. Dari segi penggunaan teknologi maklumat pula, nyata Malaysia masih jauh ketinggalan berbanding Singapura dan Korea Selatan. Tahap kesediaan penggunaan teknologi masyarakat terutamanya di kawasan kampung juga masih rendah selain wujud masalah untuk menerima akses. Kecekapan sektor awam Malaysia juga masih rendah. Berdasarkan kajian oleh *Global Competitiveness Report* pada tahun 1999-2001, kedudukan Malaysia adalah dibelakang Singapura, Thailand, Indonesia dan Filipina. Selain itu, masalah rasuah juga turut berlaku dalam sektor awam Malaysia. Berdasarkan Indeks Persepsi rasuah (CPI), Malaysia memperoleh skor 5.2 pada tahun 2003 dan ini meletakkan Malaysia pada kedudukan yang agak bahaya.

2.5 KONSEP KEPUASAN PELANGGAN

Kepuasan pelanggan menurut Richard Gerson adalah “persepsi pelanggan bahawa keinginannya telah terpenuhi.”. Sedangkan, menurut Kotler dan Armstong bahawa kepuasan pelanggan adalah “tahap dimana prestasi perkhidmatan yang diberi memenuhi jangkaan masyarakat”.

Mowen dan Minor mendefiniskan kepuasan pelanggan adalah “sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan pelanggan ke atas produk dan perkhidmatan yang diberikan setelah mereka memperoleh dan menggunakannya”. Manakala Kotler (2004: 61)

mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai perasaan gembira atau kecewa seseorang pelanggan yang dialaminya setelah membandingkan antara persepsi hasil suatu produk dengan jangkannya.

Menurut Engel (1994:409) kepuasan adalah penilaian oleh pelanggan bagi memilih beberapa alternatif dalam rangka memenuhi harapan. Supranto (2001:44) istilah kepuasan pelanggan merupakan label yang digunakan oleh pelanggan untuk meringkas suatu himpunan tindakan yang terlibat dengan produk atau perkhidmatan. Contohnya bila seseorang pelanggan tersenyum semasa melihat produk atau perkhidmatan yang sedang dipromosikan maka seseorang itu telah merasakan kepuasan pada produk atau perkhidmatan yang dilihat. Manakala Kotler (2004:10) menyatakan bahawa kepuasan pelanggan ialah tahap dimana prestasi produk telah memenuhi kehendak seorang pelanggan. Bila kualiti produk jauh lebih rendah dibandingkan dengan jangkaan pelanggan, pembelinya akan merasakan tidak puas. Sebaliknya bila prestasi adalah sesuai dengan jangkaan atau melebihi jangkaan, pembelinya merasa puas atau merasa amat gembira. Selari dengan pendapat di atas, Purnomo (2003:195) menyatakan kepuasan pelanggan sebagai “Perbezaan antara jangkaan dan prestasi atau hasil yang diharapkan”. Maknanya bahawa kepuasan pelanggan akan wujud jika pelanggan merasakan *output* atau hasil pekerjaan sesuai dengan jangkaan atau bahkan melebihi jangkaan pelanggan.

Baik Mowen, Minor dan Kotler, ketiga-tiganya menekankan bahawa kepuasan pelanggan terletak kepada sikap yang ditunjukkan oleh pelanggan selepas mereka menggunakan

sesuatu produk, sikap itu mungkin menunjukkan mereka gembira atau mereka kecewa. Kegembiraan pelanggan ini menjadi indikator bahawa pelanggan merasa puas, sebaliknya jika pelanggan kecewa ini menjadi indikator bahawa mereka tidak puas.

Buttle mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah “respon berupa perasaan puas yang timbul kerana pengalaman menggunakan sesuatu produk atau perkhidmatan atau sebahagian kecil dari pengalaman itu”. Sedangkan Lusch, Dunne dan Carver mengungkapkan

“Customers satisfaction is determined by whether or not the total shopping experience has met or exceeded the customer’s expectation

Pernyataan ini menunjukkan bahawa kepuasan pelanggan boleh dilihat dari pengalaman pelanggan terhadap sesuatu produk. Pengalaman ini tentu pengalaman yang menggembarakan dan menerbitkan rasa puas yang boleh dirasakan oleh pelanggan. Zeithaml, Bitner dan Gremler mengungkapkan bahwa:

“Satisfaction is the customer’s evaluation of a product or service in terms of whether that product or service has met the customer’s needs and expectations”.

Teori ini mengungkapkan bahwa kepuasan adalah ketika pelanggan melakukan penilaian terhadap produk yang sedang mereka gunakan. Penilaian yang dilakukan berdasarkan kepada manfaat yang diperolehi daripada penggunaan produk dan apakah manfaat yang ditawarkan itu boleh memenuhi kehendak pelanggan atau tidak. Selanjutnya, Berma dan Evans berpendapat mengenai kepuasan pelanggan. Menurut mereka :

“Customer satisfaction occurs when the value and customer service provided through a retailing experience meet or exceed consumer expectations

Teori ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan diibaratkan sebagai pertemuan di antara nilai dan layanan pelanggan sehingga mencapai titik pertemuan. Ketika terjadi pertemuan tersebut, maka pelanggan merasa puas. Paul J. Peter dan Jerry C. Olson mengungkapkan tentang kepuasan pelanggan, yaitu:

Consumer satisfaction as the degree to which a product or service provides a pleasurable level of consumption-related fulfillment. In other words, it is the degree to which a product's performance exceeds the consumer's expectation for it. If consumers are satisfied with a product, service, or brand, they will be more likely to continue to purchase it and tell others about their favorable experience with it.

Gary Armstrong dan Phillip Kotler bersepakat dengan Peter dan Olson. Mereka berdua berpendapat bahwa:

Customer form expectations about the value and satisfaction that various market offerings will deliver and buy accordingly. Satisfied customers buy again and tell others about their good experience.

Kedua pendapat diatas, menyatakan bahwa pelanggan yang puas terhadap suatu produk atau perkhidmatan yang diterimanya, akan melakukan pembelian ulang dan hal lain yang dilakukan oleh pelanggan puas ini adalah pemasaran dari mulut ke mulut mengenai pengalaman yang memuaskan dirinya.

Robert W. Lucas berpendapat bahwa:

“Satisfaction is a big factor for many customers in remaining loyal. In your own organization, your effort could be a deciding factor in customer ratings for the quality of service rendered”.

Pendapat ini dapat difahami bahwa kepuasan pelanggan disini adalah kunci utama untuk menjadikan mereka setia terhadap barangan dan perkhidmatan yang diberikan. Kepuasan pelanggan juga terletak kepada bagaimana sesebuah organisasi awam atau swasta memberikan perkhidmatan yang maksima dan berbeza dengan pesaing dalam memberikan layanan atau *service* kepada pelanggan mereka.

Menurut Dann dan Dann mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah :

Satisfaction is a major driver of customer retention and customer loyalty. Whilst some customers are purely price driven, most will base their purchase decision on the level to which the product satisfies their needs.

Penyataan ini menunjukkan kepuasan pelanggan boleh menjadikan menjadi mereka setia dan membuatkan mereka memiliki keinginan untuk kekal lama berhubungan dengan organisasi berkenaan.

Hawkins pula berpendapat bahwa:

Creating satisfied customers, and thus future sales, requires that customers continue to believe that your brand meets their needs and offers superior value after they used it. You must deliver as much or more value than your customers initially expected, and it must be enough to satisfy their needs. Doing so requires an even greater understanding of consumer behavior.

Dari pelbagai pendapat yang dipaparkan para pakar di atas boleh disimpulkan bahawa kepuasan pelanggan adalah respond dari perilaku yang ditunjukkan oleh pelanggan dengan membandingkan antara prestasi atau hasil yang dijangkakan dengan harapan. Apabila hasil yang dirasakan di bawah jangkaan, maka pelanggan akan kecewa, kurang puas atau bahkan tidak puas. Namun sebaliknya, bila ianya sesuai dengan jangkaan, maka pelanggan akan puas dan bila prestasi melebihi jangkaan, pelanggan akan sangat puas. Kita juga boleh menyimpulkan bahawa kepuasan bagi setiap individu adalah sesuatu yang subjektif dan sukar ditejemahkan secara spesifik dengan tafsiran dibuat merujuk kepada dimensi kajian setiap pakar psikologi dan gelagat manusia. Pengertian kepuasan juga adalah berbeza di antara seseorang individu dengan individu yang lain kerana wujudnya pandangan-pandangan yang berlainan di antara mereka.

2.6 TEORI KEPUASAN PELANGGAN

2.6.1 Teori Jangkaan Diskonformasi

Teori ini mencadangkan bahawa pengguna membentuk pertimbangan kepuasan dengan menilai produk atau perkhidmatan sebenar. Pengguna akan membuat perbandingan di antara apa yang diharapkan daripada produk atau perkhidmatan. Proses ini boleh digambarkan sebagai proses 'pengesahan'. Pertama pelanggan akan membentuk jangkaan sebelum membeli produk atau perkhidmatan. Kedua, penggunaan atau pengalaman dengan produk atau perkhidmatan yang digunakan akan mempengaruhi jangkaan

pengguna. Jika prestasi dilihat hanya kurang sedikit daripada apa yang diharapkan, asimilasi akan berlaku, prestasi dilihat akan diselaraskan ke atas jangkaan sama. Jika prestasi yang dilihat jauh ketinggalan daripada jangkaan perkara sebaliknya akan berlaku, dan kekurangan dalam prestasi dilihat akan dibesar-besarkan.

Selanjutnya, Sumarwan (2003:322) menjelaskan bahawa kepuasan atau ketidakpuasaan pelanggan merupakan hasil daripada perbandingan antara harapan pelanggan sebelum pembelian dengan yang diperolehi pelanggan dari produk atau perkhidmatan tersebut. Produk atau perkhidmatan akan berfungsi sebagai berikut:

- a. Produk atau perkhidmatan boleh berfungsi lebih baik dari yang diharapkan, disebut diskonfirmasi positif (*positive disconfirmation*). Bila hal ini terjadi maka pelanggan akan merasa puas.
- b. Produk atau perkhidmatan boleh berfungsi seperti yang diharapkan, disebut konfirmasi sederhana (*simple confirmation*). Produk tersebut tidak memberi rasa puas dan produk tersebut tidak mengecewakan sehingga pelanggan akan memiliki perasaan neutral.
- c. Produk atau perkhidmatan berfungsi lebih buruk dari yang diharapkan, disebut diskonfirmasi negatif (*negatif disconfirmation*). Bila hal ini terjadi maka akan menyebabkan kekecewaan, sehingga pelanggan merasa tidak puas.

Rumusan daripada teori kepuasan dan ketidakpuasan dalam model Diskonfirmasi Ekspektasi menjelaskan bahawa kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan merupakan perbandingan antara harapan dan sasaran yang menjadikan pelanggan akan merasa puas, tidak puas, atau dalam keadaan *neutral* (tidak merasa puas dan tidak merasa tidak puas) terhadap produk atau perkhidmatan yang diberikan.

Beberapa pendekatan teori telah digunakan untuk menjelaskan hubungan antara diskonformasi dan kepuasan (Oliver, 1980b; Anderson, 1973). Teori ketekalan mencadangkan bahawa apabila jangkaan dan prestasi produk sebenar tidak sepadan dengan jangkaan pengguna, pengguna akan berasa sedikit ketegangan. Untuk melegakan ketegangan ini pengguna akan membuat penyesuaian sama ada dalam jangkaan atau dalam persepsi produk sebenar.

2.6.2 Teori Asimilasi

Teori Asimilasi (1957) adalah berdasarkan teori percanggahan Festinger. Teori percanggahan menyatakan pengguna akan membuat beberapa perbandingan kognitif antara jangkaan tentang produk dan prestasi produk yang digunakan. Jika terdapat perbezaan di antara jangkaan dan prestasi produk maka percanggahan akan timbul. Penilaian selepas penggunaan oleh pengguna telah diperkenalkan dalam bentuk teori asimilasi (Anderson, 1973). Menurut Anderson (1973), pengguna akan cuba mengelakkan percanggahan dengan melaraskan persepsi tentang produk yang diberikan

untuk menjadikan ia lebih selari dengan jangkaan.

Pengguna juga boleh mengurangkan ketegangan akibat percanggahan antara jangkaan dan prestasi produk sama ada dengan memanipulasikan persepsi mereka supaya bertepatan dengan prestasi produk yang diterima atau cuba menaikkan tahap kepuasan dengan meminimumkan kepentingan relatif terhadap pengalaman yang kurang memuaskan (Olson & Dover, 1979).

Teori asimilasi mempunyai beberapa kekurangan. Pertama, pendekatan yang menganggap bahawa terdapat hubungan antara jangkaan dan kepuasan tetapi tidak menyatakan bagaimana diskonformasi daripada jangkaan membawa kepada sama ada kepuasan atau rasa tidak puas hati. Kedua, teori ini juga menganggap bahawa pengguna adalah bermotivasi untuk menyesuaikan jangkaan mereka atau persepsi mereka tentang prestasi sesuatu produk (Forman, 1986).

Jika pengguna menyelaraskan sama ada jangkaan atau persepsi tentang prestasi sesuatu produk maka rasa tidak puas hati tidak akan timbul hasil daripada proses penilaian selepas penggunaan. Beberapa penyelidik mendapati bahawa pengawalan terhadap prestasi sebenar produk boleh membawa kepada hubungan yang positif antara jangkaan dan kepuasan (Olson & Dover, 1979; Anderson, 1973). Oleh itu, rasa tidak puas hati tidak boleh berlaku melainkan proses menilai bermula dengan jangkaan pengguna yang negatif (Bitner, 1987).

2.6.3 Teori Kontras

Teori kontras, mula diperkenalkan oleh Hovland, Harvey dan Sherif (1957), teori ini menyatakan bahawa pengguna akan melakukan penilaian selepas mereka menggunakan sesuatu produk atau perkhidmatan. Pendekatan ini berpendapat bahawa apabila pengguna mengalami *disconfirmation* mereka akan berusaha untuk mengurangkan percanggahan antara jangkaan terdahulu dan prestasi produk sebenar dengan mengalihkan penilaian mereka dari jangkaan. Teori ini juga berkecenderungan untuk membesarkan perbezaan sikap di antara "sikap sendiri dan sikap yang diwakili oleh kenyataan pendapat" . Walaupun teori asimilasi menyatakan bahawa pengguna akan berusaha untuk meminimumkan percanggahan antara jangkaan dan prestasi, teori kontras sebaliknya menyatakan bahawa kesan kejutan berlaku yang akan menuju kepada percanggahan yang diperbesar-besarkan.

2.6.4 Teori Asimilasi-Kontras.

Teori asimilasi-kontras cuba untuk menjelaskan hubungan antara pemboleh ubah dalam model *disconfirmation* (Hovland, Harvey & Sherif , 1957) melalui gabungan kedua-dua teori iaitu teori asimilasi dan teori kontras. Menurut teori ini kepuasan adalah perbezaan di antara prestasi dijangka dan prestasi sebenar. Secara amnya, pengguna mempunyai zon atau latitud penerimaan atau penolakan berkenaan dengan persepsi mereka. Seperti teori asimilasi, pengguna akan cenderung untuk mengasimilasikan atau menyesuaikan

perbezaan persepsi tentang prestasi produk untuk menyelaraskannya dengan sebelum jangkaan, tetapi hanya jika percanggahan itu adalah agak kecil. Apabila terdapat percanggahan yang besar antara jangkaan dan prestasi sebenar, kesan sebaliknya berlaku dan pengguna cenderung untuk membesarkan perbezaan prestasi sebenar. Sama ada asimilasi atau kontras berlaku bergantung kepada perbezaan sebenar di antara jangkaan dan prestasi produk sebenar.

Kajian secara empirik bagi menguji teori ini telah menemui hasil yang pelbagai. Sebagai contoh, Olson dan Dover (1979) dan Anderson (1973) menemui bukti untuk menyokong pendekatan teori asimilasi. Dalam membincangkan kedua-dua kajian ini, Oliver (1980a) bagaimanapun berpendapat bahawa mereka hanya mengukur jangkaan dan menganggap bahawa terdapat perbezaan persepsi antara *disconfirmation* atau kepuasan. Kritikan ini ada signifikannya kerana penyelidik tidak melakukan pengukuran sebenar kepuasan atau rasa tidak puas hati. Sebaliknya, penyelidik secara umumnya percaya bahawa ia adalah persepsi *disconfirmation* yang membawa kepada kepuasan atau rasa tidak puas hati (Forman, 1986).

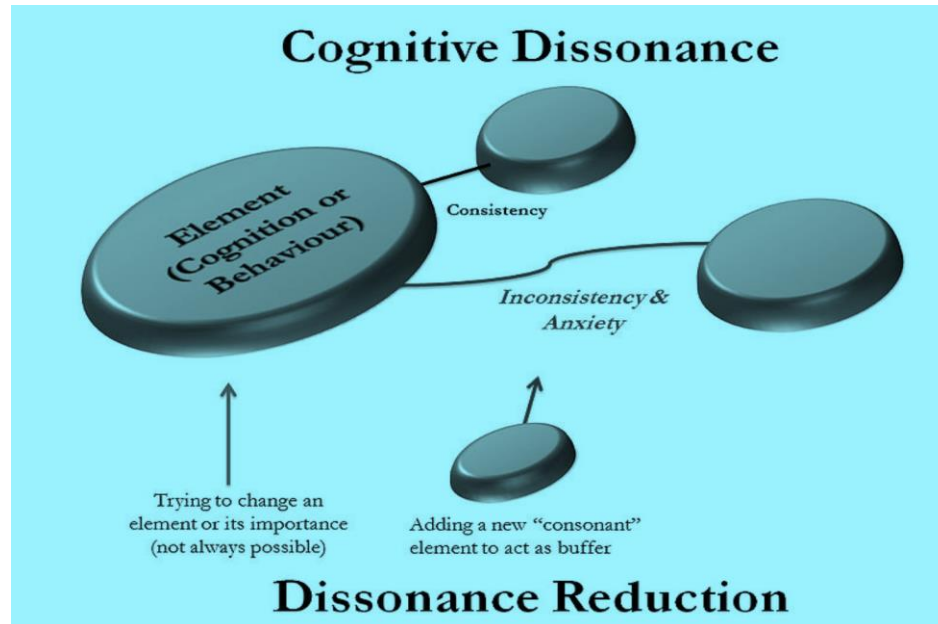
Bertentangan dengan penemuan yang menyokong pandangan teori asimilasi, Cadotte, Woodruff dan Jenkins (1983) mendapati bahawa terdapat korelasi negatif antara jangkaan dan *disconfirmation*. Oleh itu mereka membuat kesimpulan bahawa kepuasan merupakan satu fungsi tambahan daripada dua konsep berkenaan.

2.6.5 Teori Negatif.

Seperti ketiga-tiga teori sebelumnya, teori negatif mempunyai asas-asas dalam proses *disconfirmation*. Diperkenalkan oleh Anderson (1973), teori negatif mengandaikan bahawa apabila jangkaan amat tinggi, pengguna akan bertindak balas negatif kepada mana-mana diskonformasi. Sehubungan itu, rasa tidak puas hati akan berlaku jika prestasi sebenar adalah kurang daripada jangkaan atau jika prestasi sebenar melebihi jangkaan (Carlsmith & Aronson, 1963; Anderson , 1973).

2.6.6 Teori Percanggahan Kognitif

Teori percanggahan kognitif menjelaskan terdapat satu perasaan yang tidak selesa yang disebabkan oleh dua idea yang bercanggah secara serentak. Teori percanggahan kognitif mencadangkan bahawa setiap orang mempunyai pemacu motivasi untuk mengurangkan percanggahan dengan mengubah sikap kepercayaan dan tingkah laku atau mewajarkan atau merasionalkan tindakan mereka. Fenomena percanggahan kognitif, pada asalnya dinyatakan oleh Festinger pada tahun 1957, telah diterima pakai oleh penyelidikan tingkah laku pengguna. Digambarkan sebagai keadaan psikologi tidak selesa yang timbul daripada kewujudan bercanggah (tidak sesuai) hubungan antara elemen-elemen kognitif (Festinger, 1957) percanggahan kognitif mendedahkan kuasa penerokaan tinggi dalam menjelaskan keadaan ketidakselesaian pembeli selepas mereka membuat pembelian.



Rajah 2.2 Model Teori Percanggahan Kognitif

2.7.8 Teori Ekuiti

Oliver (2001:85) mengemukakan bahawa seseorang akan merasa puas apabila nisbah hasil (*outcome*) yang diperolehnya dibandingkan *input* dirasakan adil. Dengan kata lain, bahawa jika apa yang diterima oleh pelanggan tidak sesuai dengan apa yang telah dikeluarkan/dikorbankan (*outcome* dibanding *input*) maka pengguna akan merasakan ketidakadilan berlaku.

$$\frac{\text{Hasil A}}{\text{Input A}} \longleftrightarrow \frac{\text{Hasil B}}{\text{Input B}}$$

Menilai teori diatas kita akan dapati bahawa teori ini lebih menekankan pada nisbah dibandingkan dengan *input*. Dengan kata lain, teori ini lebih menitikberatkan pada

unsur fungsi faedah, tanpa mempertimbangkan pada unsur lain seperti penghargaan (*recognition*) kebanyakan lebih dominan dibandingkan dengan unsur fungsi produk atau perkhidmatan.

2.7.9 Teori Atribut

Teori atribut dikembangkan oleh Weiner. Menurut beliau ada tiga penyebab yang menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu hasil (*outcome*), sehingga daripadanya dapat ditentukan apakah suatu pembelian memuaskan atau tidak memuaskan. Pertama, faktor stabiliti atau validiti. Apakah faktor penyebabnya bersifat sementara atau kekal. Kedua, *locus causality*, iaitu apakah faktor penyebabnya berhubungan dengan pengguna (*external attribute*) atau dari pemberi jasa (*internal attribute*). Ketiga, *controllability* apakah penyebab tersebut berada dalam kendalian atau kah berasal dari faktor lain yang tidak dapat dipengaruhi.

2.8 FAKTOR-FAKTOR PENDORONG KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP SISTEM PENYAMPAIAN AWAM

Parasuraman et al. (1985) berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi utama yang menentukan kualiti perkhidmatan (SERVQUAL). Kesepuluh dimensi tersebut adalah :

- i. *Reliability*. Kemampuan memberikan perkhidmatan yang *reliable*, tepat, dan konsisten. Perkhidmatan yang *reliable* dan menepati waktu dianggap sebagai salah satu komponen yang terpenting bagi pengguna.
- ii. *Responsiveness*. Kemampuan untuk membantu dan memberikan perkhidmatan yang cepat dan tepat kepada pelanggan. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas akan menimbulkan persepsi yang negatif dalam kualiti perkhidmatan awam.
- iii. *Competence*. Setiap individu dalam sesebuah organisasi memiliki kemampuan dan pengetahuan yang diperlukan agar dapat memberikan perkhidmatan yang terbaik.
- iv. *Access*. Kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Meliputi lokasi jabatan kerajaan dan kemudahan yang mudah diperolehi, waktu menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi organisasi mudah dihubungi.
- v. *Courtesy*. Meliputi sikap sopan santun, menghormati, memberi perhatian dan keramahan yang dimiliki terutamanya kakitangan di bahagian hadapan (seperti penyambut tetamu, operator telefon, setiausaha dan lain-lain).
- vi. *Communication*. Memberikan maklumat kepada pelanggan dalam bahasa yang mereka dapat fahami, serta bersedia mendengarkan saranan dan keluhan pelanggan.
- vii. *Credibility*. Sifat jujur dan dapat dipercayai. Kredibiliti meliputi nama organisasi, reputasi organisasi, karakteristik pribadi dan interaksi dengan pelanggan.

- viii. *Security*. Aman dari bahaya, risiko atau keraguan. Aspek ini meliputi keselamatan fizikal, keselamatan kewangan, dan kerahasiaan.
- ix. *Uunderstanding/ knowing the customer*. Usaha untuk memahami keperluan pelanggan.
- x. *Tangible*. Bukti fizikal seperti peralatan yang digunakan, representasi fizikal pejabat.

Perkembangan selanjutnya iaitu pada tahun 1988, Parasuraman et.al. telah menyusun semula dimensi berkenaan dari sepuluh dimensi diringkas menjadi lima dimensi yang kemudiannya menjadi model kajian mengenai kualiti penyampaian perkhidmatan awam (Parasuraman et al., 1988). Dimensi tersebut adalah :

- a. *Tangible*. Kemampuan sesebuah organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemudahan prasarana yang dimiliki oleh organisasi meliputi bangunan, teknologi, penampilan kakitangannya dan peralatan komunikasi. Dengan fasiliti yang baik, kelengkapan dan peralatan yang memadai serta penampilan pekerja yang menarik menunjukkan kemampuan organisasi berkenaan untuk memberikan perkhidmatan yang terbaik.
- b. *Reliability*, iaitu kemampuan organisasi untuk memberikan perkhidmatan yang baik seperti dijanjikan secara tepat dan boleh dipercayai. Prestasi kerja harus dapat memenuhi kehendak pelanggan seperti ketepatan waktu, tiada diskriminasi,

mengurangkan kesilapan dan bersikap empati. Jika perkhidmatan yang diberikan adalah boleh dipercayai akan menjadikan pelanggan puas dengan perkhidmatan yang diberikan.

- c. *Responsiveness*, iaitu suatu kemampuan untuk bertindak balas secara cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Pemberian perkhidmatan yang cepat dan tepat menjadi impian bagi setiap pelanggan. Dengan perkhidmatan yang cepat dan tepat, pelanggan tidak perlu untuk menunggu waktu yang lama untuk mendapatkan perkhidmatan. Hal ini akan memberikan persepsi yang positif terhadap kualiti perkhidmatan yang diberikan.
- d. *Assurance*, iaitu kemampuan para kakitangan untuk melahirkan rasa kepercayaan para pelanggan kepada organisasi. Setiap perkhidmatan semestinya mempunyai jaminan dan kepastian akan apa yang telah dijanjikan oleh organisasi kepada para pelanggan. Dengan janji-janji yang ditepati membuat pelanggan mempunyai persepsi positif terhadap kualiti perkhidmatan.
- e. *Emphaty*, iaitu memberikan perhatian dengan serius terhadap para pelanggan dengan mampu memahami kehendak pelanggan. Sesebuah organisasi diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kehendak pelanggan secara spesifik, serta waktu operasi yang teratur.

Manakala Vincent (1997: 67) telah mendefinisikan sepuluh dimensi yang digunakan untuk menilai sekaligus untuk melakukan penambahbaikan kualiti perkhidmatan iaitu:

- i. Ketepatan waktu operasi perkhidmatan, terutamanya waktu menunggu dan waktu proses.
- ii. Ketepatan perkhidmatan, berkaitan dengan reliabiliti perkhidmatan dan bebas dari kesilapan.
- iii. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan perkhidmatan, terutamanya bagi kakitangan yang berinteraksi secara langsung dengan pelanggan, seperti operator telefon, pegawai keselamatan, staf pentadbiran, penyambut tetamu dan kakitangan lainnya.
- iv. Tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan dan menangani keluhan dari pelanggan.
- v. Kelengkapan, meliputi prasarana dan sarana pendukung dan lainnya.
- vi. Kemudahan mendapat perkhidmatan, seperti terdapat banyak cawangan, kakitangan yang mencukupi dan kemudahan-kemudahan seperti komputer yang disediakan.
- vii. Variasi dalam perkhidmatan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam perkhidmatan.
- viii. Perkhidmatan pribadi, berkaitan dengan fleksibiliti untuk memenuhi permintaan khusus.

- ix. Kemudahan untuk mendapatkan perkhidmatan iaitu berkaitan dengan lokasi, ruang tempat menunggu, kemudahan meletakkan kenderaan, kemudahan maklumat, dan petunjuk-petunjuk bagi memudahkan mendapatkan perkhidmatan.
- x. Dimensi perkhidmatan lainnya, seperti persekitaran, kebersihan, ruang menunggu dan lain-lain.

Kristiadi (1998) menyatakan di antara ciri-ciri sistem penyampaian yang berkualiti meliputi; kesederhanaan prosedur, aksesibiliti, keamanan, ketertiban, keselesaan, cepat dan tepat. Manakala Sariatmodjo (1999), menggariskan ciri-ciri sistem penyampaian yang berkualiti antara lain: 1) ketepatan waktu perkhidmatan, 2) ketepatan perkhidmatan 3) kesopanan dan keramahan dalam memberikan perkhidmatan, 4) kemudahan mendapatkan perkhidmatan, dan 5) kesenangan dalam memperolehi perkhidmatan.

Moenir (2001) menyatakann supaya perkhidmatan dapat memuaskan pelanggan maka pekerja yang memberi perkhidmatan harus dapat menunjukkan tingkahlaku antara lain; 1)bertingkah laku yang sopan, 2) menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang berkaitan, 3) waktu penyampaian yang tepat dan 4)keramah-tamahan. Manakala Nurdjaman et.al. (2004), menyebutkan perkhidmatan berkualiti adalah pelaksanaan perkhidmatan yang bersifat: 1) sederhana, 2) terbuka, 3)lancar, 4) tepat, 5) lengkap, 6) wajar dan 7) terjangkau.

Mahmudi (2007) menjelaskan beberapa perkara yang mesti diperhatikan dalam standard prosedur operasi (SOP) perkhidmatan awam, iaitu:

- 1) Kesederhanaan; iaitu prosedur perkhidmatan hendaklah mudah difahami dan tidak kabur.
- 2) Kejelasan; iaitu kejelasan dalam hal teknikal dan pentadbiran. Kejelasan ini penting bagi masyarakat awam bagi menghindari terjadinya pelbagai salah faham yang merugikan masyarakat.
- 3) Ketepatan waktu; iaitu pelaksanaan perkhidmatan awam boleh diselesaikan dalam masa yang telah ditentukan.
- 4) Ketepatan produk; Maknanya produk perkhidmatan awam yang diberikan mesti tepat, dan sah.
- 5) Kelengkapan sarana dan prasarana; iaitu tersedianya fasiliti kerja, peralatan, dan sokongan lainnya yang mencukupi termasuk teknologi maklumat.
- 6) Proses dan produk perkhidmatan awam menimbulkan rasa aman dan mengikut undang-undang. Tidak boleh dilakukan intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam perkhidmatan.
- 7) Kemudahan akses kepada perkhidmatan yang disediakan.
- 8) Tempat dan fasiliti perkhidmatan yang mencukupi, mudah diperolehi oleh masyarakat.
- 9) Keselesaian

Tulus Haryono (2005) melakukan penyelidikan tentang kualiti perkhidmatan dengan menggunakan model kajian Parasuraman et al. (1988), dikaji di sektor awam iaitu PLN di Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta dan Jawa Tengah. Kajian beliau menemui 7 dimensi untuk menentukan kualiti penyampaian awam, iaitu:

- a. *Responsiveness*. Pelanggan menganggap penting tindakbalas yang segera oleh organisasi terhadap segala keluhan dan harapan yang telah disampaikan kepada mereka yang akan membuat pelanggan menjadi senang.
- b. *Emphaty*. Pelanggan sangat mementingkan adanya sikap simpati dari organisasi dalam menangani dan menanggapi keluhan, keinginan dan harapan dari organisasi agar harapannya terpenuhi. Sikap simpati yang ditunjukkan oleh perkhidmatan awam akan membuat para pelanggan merasa dihargai.
- c. *Transparence*. Pelanggan menganggap penting adanya ketelusan dan keterbukaan organisasi dalam memberikan perkhidmatan kepada mereka. Dengan memberikan perkhidmatan secara transparan, pelanggan menjadi semakin yakin terhadap perkhidmatan berkenaan.
- d. *Policy Socialization*. Pelanggan merasa penting untuk memperolehi maklumat terkini terutamanya yang berkaitan dengan dasar baru yang tidak difahami oleh masyarakat. Dengan dasar baru yang segera dihebahkan kepada masyarakat

umum dan transparan maka masyarakat akan segera dapat memahami adanya dasar baru tersebut.

- e. *Reliability*. Pelanggan memandang penting untuk mendapatkan layanan yang reliable daripada organisasi. Perkhidmatan yang boleh dipercayai inilah yang menjadi idaman setiap pelanggan agar memperoleh layanan yang memuaskan.
- f. *Timeliness*. Faktor ketepatan waktu dalam memberikan perkhidmatan merupakan sesuatu yang sangat penting agar pelanggan dapat memperoleh perkhidmatan dalam waktu yang tepat.
- g. *Tangible*. Pelanggan memandang bukti fizikal juga penting, namun bukan utama. Yang dipentingkan adanya perkhidmatan yang cepat dan tepat.

2.9 RUMUSAN

Berdasarkan huraian diatas, boleh disimpulkan bahawa dalam menentukan kualiti perkhidmatan awam sangat dipengaruhi oleh tiga dimensi organisasi yang utama iaitu struktur organisasi, kemampuan kakitangan kerajaan dan sistem perkhidmatan. Ketiga-tiga faktor ini saling berkaitan satu sama lain dan tidak dapat dipisahkan dalam menentukan tinggi rendahnya dan baik buruknya suatu perkhidmatan yang diselenggarakan oleh kerajaan. Kualiti perkhidmatan awam mempunyai indikator seperti

ketepatan waktu, kemudahan dalam pengaduan, ketepatan perkhidmatan yang bebas dari kesalahan dan biaya perkhidmatan. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh faktor struktur organisasi, kemampuan kakitangan awam dan sistem perkhidmatan. Semakin baik faktor struktur organisasi, kemampuan kakitangan awam dan sistem perkhidmatan maka kualiti perkhidmatan awam akan semakin baik pula dan semakin dapat memuaskan masyarakat sebagai pengguna hasil perkhidmatan.

a. Persekitaran Organisasi Kerajaan

Persekitaran organisasi perkhidmatan harus tersusun, teratur, disediakan ruang menunggu yang nyaman, bersih, rapi, persekitaran yang indah dan sihat serta dilengkapi dengan fasiliti tambahan, seperti tandas, tempat meletak kenderaan, tempat ibadah, dan lain-lain kemudahan. Standard prosedur perkhidmatan awam tersebut sangat berguna bagi memberikan arah bertindak bagi institusi penyedia perkhidmatan awam. Selain itu, masyarakat pengguna diharapkan boleh merasakan kepuasan dalam proses pelaksanaannya. Untuk itu indikator-indikator dalam persekitaran organisasi adalah seperti berikut:

- i. Kemudahan; iaitu keadaan persekitaran perkhidmatan yang meliputi kawasan tempat letak kenderaan, tempat untuk membeli atau mengambil tiket dan juga tempat ruang menunggu.
- ii. Persekitaran; iaitu keadaan fasiliti yang ada seperti kipas angin, penapis udara dan lain-lain kemudahan.

- iii. Kebersihan; iaitu kebersihan kawasan perkhidmatan yang meliputi ruang menunggu, kebersihan tempat duduk dan kebersihan tandas

b. Profesionalisme Kakitangan Awam

Kakitangan awam adalah kumpulan manusia yang berkhidmat kepada kepentingan masyarakat, negara dan kerajaan serta berkedudukan sebagai pegawai negeri (Tayibnapsis, 1993). Dengan lain perkataan, kakitangan kerajaan adalah para pelaksana aktiviti dan proses penyelenggaraan kerajaan, sama ada yang bekerja di dalam tiga badan iaitu eksekutif, legislatif dan judisiari maupun mereka yang bekerja sebagai Tentera Nasional Indonesia (TNI) dan pegawai negeri sipil pusat dan daerah yang ditetapkan dengan peraturan-peraturan pemerintah. Daripada kakitangan kerajaan ini diharapkan adanya kemampuan sama ada pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan perkhidmatan dan pembangunan sekarang ini (Handayani, 1986).

Banyak pengkaji mendapati angkubah profesionalisme mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan masyarakat. Di antaranya Thomson dan Mori (2004) dalam hasil kajian mereka di Britain telah mendapati angkubah profesionalisme seperti kakitangan kerajaan yang cekap dan adil iaitu dua elemen penting dalam angkubah profesionalisme adalah signifikan dengan kepuasan pelanggan. Ini bermaksud bahawa semakin tinggi tahap profesionalisme yang dimiliki oleh kakitangan awam kepuasan masyarakat terhadap prestasi penyampaian sektor awam juga akan meningkat. Di antara

ciri-ciri profesionalisme yang seharusnya dimiliki oleh kakitangan awam adalah seperti berikut:

- i. *Reliability* (kebolehpercayaan); ini yang boleh dilihat daripada kemampuan pegawai melaksanakan perkhidmatan yang dijanjikan dengan cepat dan telus.
- ii. *Responsiveness* (responsif); ini boleh dilihat daripada kemampuan kakitangan kerajaan dalam membantu pelanggan dan memberi perkhidmatan dengan betul.
- iii. *Assurance* (jaminan); ini boleh dilihat daripada pengetahuan dan kesopanan kakitangan kerajaan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan, serta keramahan dan kesopanan mereka memberikan perkhidmatan.
- iv. *Emphaty* (empati); yang mencakupi kemudahan dalam komunikasi yang baik dan memahami kehendak pelanggan.
- v. *Profesionalisme*; Seorang pegawai dituntut bekerja secara profesional, dalam erti memiliki prestasi kerja yang tinggi, cekap dan melayani masyarakat dengan adil.

c. Sistem Atau Prosedur Penyampaian Perkhidmatan

Perkhidmatan awam perlu mematuhi prosedur dan standard tertentu. Standard perkhidmatan awam tersebut merupakan ukuran atau persyaratan standard yang mesti dipenuhi dalam penyelenggaraan perkhidmatan awam. Di antaranya adalah seperti berikut:

- i. *Delivery*, iaitu sistem perkhidmatan yang memberikan perkhidmatan yang cemerlang sebagaimana yang dijanjikan dan kakitangannya sedia untuk menangani permasalahan yang mungkin terjadi.
- ii. *Timeliness*, iaitu sistem perkhidmatan yang merespon segera kepada permasalahan masyarakat dan menguruskan masalah masyarakat dengan sepenuh hati dan pantas tanpa meletakkannya kepada pekerja lain.

BAB 3

OTONOMI DAERAH DAN SISTEM PENYAMPAIAN AWAM

DI KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

3.0 PENGENALAN

3.1 SISTEM PEMERINTAHAN DAERAH

Sistem pemerintahan daerah mempunyai hubung kait yang rapat dengan pelaksanaan otonomi daerah yang dilaksanakan di Indonesia. Pelaksanaan otonomi daerah adalah merupakan satu usaha untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat melalui pelaksanaan pembangunan yang sesuai dengan keperluan dan kehendak masyarakat. Jika sebelum ini semua sistem kerajaan di Indonesia adalah berpusat di Jakarta namun selepas pelaksanaan otonomi daerah, pemerintahan kerajaan tempatan mempunyai kuasa yang lebih besar untuk mengoptimumkan pembangunan kawasan di bawah pemerintahannya (Leo Agustino, 2005). Melalui otonomi daerah pihak berkuasa tempatan menikmati kuasa yang lebih banyak terutamanya yang berkaitan dengan pembentukan dasar, pengurusan bajet dan pelaksanaan aktiviti yang berkaitan dengan pemerintahan dan pengurusan penyampaian awam (Yuliati, 2001:22).

3.1.1 Matlamat Otonomi Daerah

Matlamat utama dasar otonomi daerah adalah untuk mengurangkan bebanan pemerintah pusat yang dibebani dengan urusan pentadbiran yang terlalu banyak

kerana Indonesia mempunyai wilayah pentadbiran yang begitu luas sekali. Melalui sistem pemerintahan otonomi daerah ini kerajaan pusat diharapkan akan lebih menumpukan kepada hal-hal yang bersifat makro dan strategik. Manakala di pihak kerajaan tempatan desentralisasi daerah ini akan memberikan ruang yang lebih luas kepada mereka untuk mencorakkan aktiviti-aktiviti yang bermanfaat di setiap daerah masing-masing terutamanya dalam meningkatkan sistem penyampaian awam yang lebih efisien dan lebih cekap (Syamsudin Haris, 2007).

Pada umumnya terdapat empat objektif utama pelaksanaan otonomi daerah dan desentralisasi fiskal, iaitu (Hanif, 2005):

- i. Meningkatkan kualiti dan kuantiti sistem penyampaian awam.
- ii. Meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat.
- iii. Menggalakkan masyarakat untuk berpartisipasi dalam urusan pemerintahan kerajaan daerah.
- iv. Meningkatkan efisiensi & efektiviti pengurusan sumber-sumber daerah.

Berdasarkan Undang-undang No 32, tahun 2004 objektif pelaksanaan otonomi daerah adalah untuk meningkatkan pembangunan yang menyeluruh, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat, menggalakkan penyertaan aktif masyarakat, mengurangi beban kewangan pemerintah pusat dan mengurangkan campur tangan pusat di daerah.

3.1.2 Prinsip-Prinsip Otonomi Tempatan

Berdasarkan penjelasan Undang-undang No. 32 Tahun 2004 (2004), prinsip otonomi daerah adalah seperti berikut:

- i. Pelaksanaan otonomi daerah dilaksanakan secara demokrasi, adil dan saksama.
- ii. Pelaksanaan otonomi daerah berdasarkan otonomi yang luas, jelas dan adil.
- iii. Pelaksanaan otonomi daerah mempunyai kuasa yang luas meliputi kawasan tersebut dan kawasan bandar, manakala otonomi wilayah mempunyai kuasa yang terhad.
- iv. Pelaksanaan otonomi daerah perlu selari dengan perlembagaan negara yang menjamin hubungan harmoni di antara kerajaan pusat dan wilayah.
- v. Pelaksanaan otonomi daerah harus terus meningkatkan kebebasan daerah dan.
- vi. Pelaksanaan otonomi daerah perlu meningkatkan lagi peranan dan fungsi badan-badan perundangan tempatan seperti fungsi pengawasan, fungsi perundangan dan fungsi kewangan.

3.1.3 Kuasa DanTanggung Jawab Pemerintah Daerah

Di bawah sistem otonomi daerah, setiap daerah mempunyai tanggungjawab untuk:

- i. Mentadbir dan mengatur sendiri aktiviti pentadbirannya.
- ii. Memilih kepimpinan daerah
- iii. Mentadbir kakitangan daerah
- iv. Mengurus sumber alamnya

- v. Memungut cukai daerah dan mengalokasikannya
- vi. Meneroka hasil-hasil baru dari sumber alam dan sumber lainnya yang berada di daerah
- vii. Meneroka sumber-sumber pendapatan lain yang sah; dan
- viii. Memperolehi kuasa lainnya yang ditetapkan dalam peraturan dan undang-undang.

Pemerintahan daerah juga mempunyai tanggungjawab:

- i. melindungi masyarakat, menjaga kesatuan Indonesia dan kerukunan nasional serta keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI)
- ii. meningkatkan kualiti kehidupan masyarakat
- iii. menghidupkan demokrasi
- iv. menjamin keadilan dan kesaksamaan
- v. meningkatkan kualiti penyampaian dasar pendidikan
- vi. menyediakan kemudahan kesihatan
- vii. menyediakan kemudahan sosial dan kemudahan rakyat
- viii. mewujudkan sistem jaminan sosial
- ix. menyusun perancangan dan pembangunan daerah
- x. mengembangkan sumber-sumber produktif yang terdapat di daerah
- xi. mengukuhkan persekitaran hidup
- xii. mengelola pentadbiran kependudukan
- xiii. mengukuhkan nilai sosial budaya
- xiv. membentuk dan menerapkan peraturan undang-undang yang sesuai dan
- xv. kewajiban lain yang ditetapkan dalam peraturan dan undang-undang.

3.1.4 Kepala Daerah

Kepala daerah adalah pemimpin tertinggi yang bertanggungjawab dalam melaksanakan peraturan dan perundangan di kawasannya. Kepala daerah bagi wilayah adalah diketuai oleh seorang gabenor, kepala daerah kabupaten diketuai oleh seorang bupati, dan kepala daerah kota disebut walikota. Kepala daerah memikul tanggungjawab, tugas dan kewajiban untuk memaju dan memakmurkan wilayahnya.

Kepala daerah juga mempunyai tanggungjawab untuk menyediakan laporan mengenai pengelolaan pemerintahan daerah kepada pemerintah pusat di Jakarta, memberikan laporan dan penjelasan kepada Dewan Perwakilan Daerah (DPRD), serta bertanggungjawab untuk memberi informasi mengenai perjalanan pembangunan di kawasannya kepada masyarakat di bawah pimpinannya.

Undang-Undang No. 32/2004 perkara 25-26, menetapkan tugas dan tanggungjawab Kepala Daerah (meliputi daerah provinsi maupun kabupaten/kota) ditetapkan seperti berikut :

- a. membangunkan daerah berdasarkan dasar yang ditetapkan bersama DPRD;
- b. menyediakan pelan perancangan pembangunan daerah;
- c. mewakili daerahnya di dalam dan di luar pengadilan, dan dapat menegakkan undang-undang selari dengan peraturan dan undang-undang; dan
- d. melaksanakan tugas dan kewajiban lain sesuai dengan peraturan dan undang-undang.

3.1.5 Wakil Kepala Daerah

Tugas-tugas dan tanggungjawab wakil kepala daerah adalah seperti berikut:

- i. membantu kepala daerah dalam mengurus pemerintahan daerah
- ii. membantu kepala daerah dalam mengkoorjabatankan aktiviti-aktiviti jabatan pusat di daerah, pengawasan kakitangan awam, melaksanakan pembangunan sumber manusia, serta mengurus sosial budaya dan lingkungan hidup;
- iii. memantau dan menilai pentadbiran kabupaten dan wilayah
- iv. memantau dan menilai pengurusan pemerintahan di kecamatan, kelurahan dan desa bagi wakil kepala daerah kabupaten/kota
- v. memberikan cadangan dan prasaranan kepada kepala daerah dalam menguruskan aktiviti-aktiviti di daerah.
- vi. melaksanakan tugas dan tanggungjawab pentadbiran lainnya yang diarahkan oleh kepala daerah; dan
- vii. melaksanakan tanggungjawab kepala daerah apabila kepala daerah tiada.

Dalam memikul tugasnya sebagai wakil kepala daerah beliau bertanggung jawab kepada kepala daerah. Apabila sesuatu bencana berlaku kepada kepala daerah seperti meninggal dunia, berhenti, diberhentikan atau tidak dapat melakukan kewajibannya selama 6 bulan secara berterusan, wakil kepala daerah akan menggantikan kepala daerah sehingga habis tempoh perkhidmatannya.

Dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya, kepala daerah dan wakil kepala daerah mempunyai kewajiban :

- i. memegang teguh dan mengamalkan Pancasila, melaksanakan UUD 1945, serta mempertahankan dan memelihara keutuhan NKRI
- ii. meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat
- iii. memelihara sistem demokrasi
- iv. menjaga keamanan dan kesejahteraan masyarakat.
- v. menegakkan peraturan dan undang-undang
- vi. menjaga etika dan moral dalam mengurus pemerintahan daerah
- vii. memajukan dan meningkatkan daya saing daerah
- viii. melaksanakan prinsip pemerintahan yang bersih dan baik
- ix. bertanggung jawab dalam mengurus keuangan daerah
- x. menjalin hubungan kerja dengan seluruh jabatan pusat di daerah dan semua peringkat daerah

3.2 KEPALA DAERAH PEMERINTAH WILAYAH

3.2.1 Gubernur

Gubernur adalah merupakan pemimpin tertinggi daerah otonomi sekaligus menjadi ketua wilayah pentadbiran. Sebagai ketua pemerintahan daerah otonomi, gubernur adalah ketua pemerintah daerah provinsi, yang bertanggung jawab kepada

rakyat daerah setempat. Sedangkan sebagai pemimpin wilayah pentadbiran , gabenor adalah wakil pemerintah pusat di wilayah pentadbiran yang bersangkutan.

Kuasa berpusat kepada gabenor yang begitu luas adalah kerana pemerintah pusat melaksanakan desentralisasi kuasa kepada daerah provinsi dan dan memberi kuasa yang besar kepada gabenor selaku wakil pemerintah. Oleh kerana kedudukannya sebagai pemimpin daerah otonomi, gabenor dan birokratnya adalah pelaksana dasar daerah. Sedangkan kedudukannya sebagai pemimpin wilayah pentadbiran, gabenor dan birokratnya adalah pelaksana dasar pemerintah pusat.

3.2.2 Bupati

Bupati adalah merupakan pemimpin utama di peringkat kabupaten. Daerah kabupaten adalah daerah otonomi penuh. Kabupaten bukanlah bawahan dari wilayah. Kabupaten maupun kota merupakan daerah otonomi yang diperuntukkan kuasa untuk mengatur dan mentadbir urusan pemerintahannya sendiri. Dalam menjalankan tugasnya bupati dibantu oleh wakil bupati. Tempoh masa sebagai bupati adalah di antara tiga hingga lima tahun.

3.2.3 Walikota

Walikota adalah merupakan pemimpin daerah kota. Sebagaimana halnya pemerintah kabupaten, pemerintah kota juga bukan bawahan pemerintah wilayah. Pemerintah kota adalah daerah otonomi lain di bawah koorjabatani pemerintah wilayah. Walikota

dan birokratnya adalah pelaksana dasar daerah kota. Kedudukan walikota adalah sebagai kepala pemerintahan kota yang bertanggungjawab melaksanakan dasar daerah kota dan peraturan perundangan lain yang menjadi kewajibannya.

3.3 DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH (DPRD)

Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) ialah badan yang mewakili masyarakat daerah dan berfungsi sebagai pelaksana pemerintahan daerah. DPRD mempunyai kuasa dalam membuat peraturan dan undang-undang, perancangan dan pengawasan. Pemerintah daerah dan DPRD mempunyai kedudukan yang setara. Kedudukan yang setara bererti badan pemerintahan daerah itu memiliki kedudukan yang sama dan selari. Hal ini tergambar dalam pembentukan dasar daerah seperti pembentukan peraturan daerah. Hubungan kesaksamaan bermaksud bahawa di antara Pemerintah Daerah dan DPRD adalah sama-sama setaraf dalam membentuk dasar daerah untuk melaksanakan otonomi daerah selaras dengan fungsi masing-masing. Kedua-dua badan itu mempunyai suatu hubungan kerja yang saling membantu dan bukan sebagai musuh ataupun pesaing di antara satu sama lain dalam melaksanakan tanggungjawab masing-masing.

3.3.1 Sekretariat Daerah

Sekretariat Daerah diketuai oleh seorang Setiausaha Daerah dan anggotanya terdiri daripada penjawat-penjawat awam. Setiausaha Daerah Wilayah dilantik dan ditamatkan jawatannya oleh Presiden Indonesia atas usul Gabenor selaras dengan

peraturan dan undang-undang. Manakala Setiausaha Daerah dianggotai oleh Sekretariat Daerah Provinsi dan Sekretariat Daerah/Kabupaten/Kota. Setiausaha Daerah Kabupaten/Kota dilantik dan ditamatkan jawatannya oleh Gabenor berdasarkan cadangan oleh Bupati/Walikota selaras dengan peraturan dan undang-undang.

3.3.2 Jabatan Daerah

Jabatan daerah berperanan sebagai pelaksana otonomi daerah yang diketuai oleh seorang ketua jabatan. Ketua jabatan dilantik dan ditamatkan jawatannya oleh kepala daerah. Contoh jabatan daerah ialah seperti jabatan pendidikan, jabatan pekerjaan umum, jabatan kesihatan, jabatan pendapatan daerah dan lain-lainnya. Jabatan Daerah adalah jentera pelaksana otonomi daerah. Jabatan Daerah bertanggungjawab menjalankan aktiviti pentadbiran daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Unit Pelaksana Teknikal adalah merupakan unit yang menjadi pelaksana tugas teknikal untuk jabatan dan Badan. Jabatan daerah merupakan jabatan yang menjadi pelaksana pentadbiran daerah. Jabatan daerah diketuai oleh seorang kepala jabatan yang dilantik dan ditamatkan jawatannya oleh kepala daerah, atas cadangan setiausaha daerah. Kepala jabatan dalam melakukan kerjanya bertanggung jawab kepada kepala daerah melalui setiausaha daerah. Sebagai contoh, jabatan pekerjaan umum yang bertanggungjawab menguruskan dan membina jalan raya atau jambatan. Jabatan daerah yang lain adalah seperti Jabatan Kesihatan dan Jabatan Pendidikan.

3.3.3 Lembaga Teknikal Daerah

Lembaga Teknikal Daerah adalah merupakan lembaga yang membantu tugas dan tanggung jawab kepala daerah. Ia bertanggungjawab dalam penggubalan dan pelaksanaan dasar daerah yang bersifat khusus. Lembaga teknikal daerah berbentuk badan, jabatan, atau hospital umum daerah. Lembaga-lembaga tersebut dipimpin kepala badan, kepala jabatan, dan pengarah hospital. Mereka dilantik oleh kepala daerah dari kalangan penjawat awam yang layak atas cadangan setiausaha daerah.

3.3.4 Kecamatan

Kecamatan merupakan sebahagian dari wilayah kabupaten. Wilayah kecamatan mengandungi beberapa desa/kelurahan. Kecamatan diketuai oleh seorang camat yang mana ia memperoleh kuasa melalui penurunan kuasa oleh bupati atau walikota untuk menjalankan sebahagian aktiviti otonomi daerah. Camat dilantik oleh Bupati/Walikota atas cadangan setiausaha daerah kabupaten/kota dari kalangan penjawat awam yang mempunyai kemahiran dan pengalaman pentadbiran dan memenuhi syarat berdasarkan peraturan dan undang-undang.

3.3.5 Kelurahan

Kelurahan berada di bawah wilayah kecamatan dengan Perda Kabupaten/Kota yang berpaksi kepada peraturan pemerintah. Kelurahan diketuai oleh seorang lurah yang

mana kuasanya diturunkan dari Bupati/Walikota. Lurah dilantik oleh Bupati/Walikota atas cadangan Camat dari kalangan penjawat awam yang mempunyai kemahiran dan berpengalaman dalam pemerintahan serta memenuhi syarat dan peraturan.

3.3.6 Desa

Kepala desa dilantik melalui pemilihan langsung oleh penduduk desa warga negara Republik Indonesia yang syarat dan tatacara pemilihannya ditetapkan oleh Perda yang berpandukan kepada Peraturan Pemerintah. Calon kepala desa yang memperoleh suara terbanyak dalam pemilihan kepala desa sebagaimana ditetapkan akan dilantik sebagai kepala desa. Tempoh menjadi kepala desa adalah selama enam tahun dan dapat dipilih kembali hanya untuk satu penggal lagi untuk berikutnya. Tempoh pelantikan jabatan kepala desa berdasarkan peraturan ini dapat dikecualikan berdasarkan kesatuan masyarakat hukum adat yang masih lagi berjalan dan ditetapkan berdasarkan Perda.

3.4 JABATAN PUSAT

Jabatan pusat adalah agensi pusat yang berada di wilayah-wilayah. Jabatan pusat di wilayah diwujudkan berdasarkan keperluan yang ditentukan oleh pemerintah. Jabatan pusat yang berada di wilayah-wilayah adalah bertanggungjawab kepada menteri yang berkaitan. Jabatan pusat di wilayah Kabupaten/Kota diwujudkan berdasarkan penilaian pihak kerajaan berasaskan pertimbangan keperluan sesuatu wilayah.

Di bawah sistem otonomi daerah pihak pemerintah daerah mempunyai kuasa yang lebih luas dalam melaksanakan sendiri urusan pemerintahannya. Pemerintahan daerah dalam melaksanakan urusan pentadbirannya menjalin hubungan dengan pemerintahan pusat yang meliputi hubungan kewangan, penyampaian awam, sumber alam, dan sumber daya lainnya. Supaya aktiviti pengurusan pentadbiran daerah berjalan lancar, diperlukan lembaga pentadbiran daerah yang menjalankan peranannya sesuai dengan kedudukan, tugas pokok, dan fungsinya dalam sistem pemerintahan negara Indonesia.

3.4.1 Tugas Dan Fungsi Jabatan-Jabatan Kerajaan

Pada umumnya terdapat beberapa tugas dan fungsi utama jabatan-jabatan kerajaan yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah (Perda) Nombor 16 Tahun 2003 seperti berikut:

a. Jabatan Kesihatan

Jabatan kesihatan adalah bertanggungjawab dalam pentadbiran dan penjagaan kesihatan masyarakat dalam ruang lingkup yang lebih luas. Salah satu tanggungjawab utamanya ialah memberikan pelayanan kesihatan yang terbaik kepada masyarakat melalui pusat-pusat kesihatan masyarakat atau singkatannya Puskesmas selain memberikan Izin Pelayanan Kesihatan Swasta. Tanggung jawab tersebut meliputi tugas pokok seperti pelaksanaan pengumpulan, pengolahan data, penyiapan bahan, penyusunan petunjuk teknikal, mengawasi mutu pelayanan kesihatan, pembinaan hospital milik Pemerintah Kota dan Swasta, Puskesmas, Pelayanan Kesihatan

Swasta, Kesehatan Khusus, makmal Klinik, Doktor dan Bidan serta penyediaan keperluan berbagai alat kesihatan, bahan kimia dan peralatan hospital, Puskesmas dan Kilnik.

b. Jabatan Pendidikan

Jabatan Pendidikan mempunyai tanggungjawab utama untuk melaksanakan dasar-dasar desentralisasi di bidang pendidikan. Jabatan Pendidikan juga bertanggung jawab untuk membentuk dan merumuskan dasar-dasar di bidang pendidikan seperti pemberian izin dan pelaksanaan pelayanan umum di bidang pendidikan, pembinaan unit pelaksana teknikal jabatan di bidang pendidikan dan pengelolaan urusan ketatausahaan. Aktiviti-aktiviti pendidikan dasar dikoorjabatani dan dibuat oleh Bidang Pendidikan Dasar yang dibantu oleh dua unit iaitu unit bina dan kurikulum.

c. Jabatan Tata Kota Dan Bangunan

Tugas utama Jabatan Tata Kota Dan Bangunan ialah menguruskan desentralisasi di bidang perancangan kota dan bangunan, sementara fungsinya adalah membentuk dasar teknikal di bidang perancangan kota dan bangunan, mengeluarkan kelulusan dan pelaksanaan di bidang tata kota dan bangunan, pembinaan terhadap unit pelaksana teknikal jabatan di bidang tata kota dan bangunan, pengendalian urusan perniagaan, kelulusan pemanfaatan ruangan dan kelulusan bangunan dikoorjabatani oleh Bidang Perijinan yang bertanggungjawab menyusun teknikal penelitian administrasi dan penelitian teknikal, permohonan kelulusan dan menyusun penetapan keizinan.

d. Jabatan Pekerjaan Umum

Jabatan Pekerjaan Umum mempunyai tugas melaksanakan desentralisasi di bidang Pekerjaan Umum, sedangkan fungsinya, yaitu

- i. Merumuskan dasar teknis di bidang pekerjaan umum
- ii. Pemberian kelulusan dan pelaksanaan penyampaian awam di bidang pekerjaan umum
- iii. Membentuk unit pelaksana teknis jabatan di bidang Pekerjaan Umum
- iv. Menguruskan perkara yang berkaitan keusahawanan

e. Jabatan Kebersihan Dan Lingkungan Hidup

Tugas utama Jabatan Kebersihan Dan Lingkungan melaksanakan kuasa desentralisasi di bidang kebersihan dan lingkungan hidup. Sedangkan fungsinya adalah:

- i. Membentuk dasar teknis di bidang kebersihan dan lingkungan hidup
- ii. Pemberian kelulusan dan pelaksanaan pelayanan di bidang kebersihan dan lingkungan hidup.
- iii. Pembinaan terhadap unit pelaksana teknis jabatan di bidang kebersihan dan lingkungan hidup.
- iv. Mengendalikan urusan keusahawanan dan komponen organisasi jabatan ini yang melaksanakan penyampaian awam adalah Badan Kebersihan, Badan Prasarana dan Praprasarana, Badan Pencegahan Dampak Lingkungan dan Badan Pengendalian Dampak Lingkungan.

Aktiviti kedua-dua badan yang pertama iaitu Badan Kebersihan dan Badan Prasarana dan Praprasarana adalah berkaitan dengan teknikal operasi & fungsi seperti berikut:

a)kebersihan, b)taman, c) menghiasi kota, d) penambakan e) lampu jalan dan taman, dan f) kuburan. Kerja mengangkat sampah merupakan tanggung jawab unit kebersihan, meliputi:

- i. kebersihan jalan dan persekitaran; pelupusan dan kitar semula sampah;
- ii. pembersihan air kotor dan pengeLoaan penghantaran semula.

f. Jabatan Tenaga Kerja dan Sosial,

Jabatan Tenaga Kerja Dan Sosial mempunyai tugas melaksanakan kuasa desentralisasi dalam Tenaga Kerja dan Sosial dan mempunyai fungsiseperti berikut:

- i. Membentuk dasar teknikal di bidang Tenaga Kerja dan Sosial.
- ii. Memberi kelulusan dan perkhidmatan umum di bidang tenaga kerja dan sosial
- iii. Membentuk unit pelaksana teknikal jabatan di bidang Tenaga kerja dan sosial
- iv. Mengelola urusan keusahawanan

Salah satu division Jabatan Tenaga Kerja dan Sosial, ialah Bidang Pelatihan, Produktiviti dan Penempatan tenaga kerja yang di bawahnya, mempunyai dua unit iaitu:

- i. Unit Pelatihan, Produktiviti dan Bina Lembaga Pelatihan Kerja, dan
- ii. Unit Penempatan dan Perluasan Kerja

g. Jabatan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (DLLAJ),

Jabatan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan bertanggungjawab melaksanakan kuasa desentralisasi di bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Fungsinya adalah seperti berikut:

- i. Merumus dasar teknikal di bidang lalu lintas dan pengangkutan jalan.
- ii. Memberi kelulusan dan pelaksanaan pentadbiran di bidang lalu lintas dan pengangkutan jalan.
- iii. Membentuk unit pelaksana teknikal jabatan di bidang lalu lintas dan angkutan jalan.

h. Jabatan Kependudukan dan Catatan Sipil

Jabatan Kependudukan dan Catatan Sipil bertanggungjawab melaksanakan kuasa desentralisasi di bidang kependudukan dan catatan sipil. Fungsinya adalah:

- i. Merumuskan dasar teknikal di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil
- ii. Memberi kelulusan dan pelaksanaan penyampaian umum di bidang Kependudukan dan catatan Sipil.
- iii. Membentuk unit peleksana teknikal di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil
- iv. Mengelola urusan perusahaan

Terdapat 2 badan di bawah jabatan ini yang memberikan perkhidmatan umum, iaitu:

- i. Badan Kependudukan, di bawahnya terdapat dua unit iaitu;
 - a. Unit Identiti Penduduk dan
 - b. Unit Mobiliti penduduk
- ii. Badan catatan Sipil, di bawahnya terdapat dua unit, iaitu:
 - a. Unit Kelahiran dan Kematian,
 - b. Uniti Perkahwinan, Perceraian, Pengakuan dan pengesahan Anak.

i. Jabatan Pertanian

Jabatan Pertanian bertanggungjawab melaksanakan kuasa desentralisasi di bidang Pertanian, sedangkan fungsinya adalah:

- i. Merumuskan dasar teknikal di bidang Pertanian
- ii. Memberi kelulusan dan pelaksanaan penyampaian umum di bidang Pertanian.
- iii. Membentuk unit pelaksana teknikal jabatan di bidang Pertanian
- iv. Mengelola urusan Perusahaan Kegiatan Rumah Potong Haiwan. Di bawah jabatan ini terdapat dua unit iaitu:
 - a. Unit Bina Usaha dan produksi peternakan, dan
 - b. Unit Kesihatan Haiwan dan Kesihatan Veterinar.

j. Jabatan Pengelola Pasar

Jabatan Pengelola Pasar bertanggungjawab melaksanakan tanggungjawab desentralisasi di bidang Pengelolaan Pasar, fungsinya adalah:

- i. Merumuskan dasar teknikal di bidang Pengelolaan pasar
- ii. Memberi kelulusan dan pelaksanaan penyampaian umum di bidang Pengelolaan pasar.
- iii. Membentuk unit pelaksana teknikal jabatan di bidang Pengelolaan pasar.
- iv. Mengelola urusan Perusahaan yang berkaitan.

Aktiviti pentadbiran pasar di jabatan ini dikoorjabanikan oleh tiga badan, iaitu:

- i. Badan Pelayanan dan Pengembangan, di bawahnya terdapat dua unit iaitu:
 - a. Unit perkhidmatan dan Ketertiban, dan
 - b. Unit Pengembangan.

- ii. Badan Prasarana dan Praprasarana, dibantu oleh dua unit, yaitu:
 - a. Unit Pemeliharaan Prasarana dan Praprasarana, dan
 - b. Unit Pengelolaan Kebersihan dan Perparkiran
- iii. Badan Pengendalian Potensi Pendapatan, di bantu oleh dua unit, yaitu :
 - a. Unit Pengendalian Retribusi dan
 - b. Unit Pembukuan dan Pelaporan Retribusi

k. Jabatan Pendapatan

Jabatan ini mempunyai tanggungjawab desentralisasi di bidang Pendapatan yaitu:

- i. Merumuskan dasar teknikal di bidang Pendapatan
- ii. Memberi kelulusan dan pelaksanaan penyampaian umum di bidang Pendapatan
- iii. Membentuk unit pelaksana teknikal jabatn di bidang Pendapatan
- iv. Mengelola urusan Perusahaan
- v. Jabatan Pendapatan mempunyai empat badan yang berkaitan dengan penyampaian umum, yaitu:
 - a. Badan data dan pengolahan Data,
 - b. Badan Penetapan dan Pembukuan,
 - c. Badan Penagihan dan Penerimaan, dan
 - d. Badan Pengembangan dan Pengendalian Operasi.

l. Jabatan Perindustrian dan Perdagangan

Jabatan Perindustrian dan Perdagangan mempunyai tanggungjawab kuasa otonomi daerah di bidang perindustrian, perdagangan dan koperasi. Fungsi jabatan ini adalah:

- i. Merumus dasar teknikal di bidang perindustrian dan perdagangan.
- ii. Memberi kelulusan dan pelaksanaan penyampaian umum di bidang perindustrian dan perdagangan.
- iii. Membina unit pelaksana teknikal jabatan, perindustrian dan perdagangan
- iv. Mengelola urusan Perusahaan.

m. Jabatan Pemadam Kebakaran

Jabatan Pemadam Kebakaran bertanggung jawab membantu Walikota dalam menguruskan aktiviti di Bidang Pemadam Kebakaran. Sedangkan fungsi jabatan ini adalah:

- i. Merumuskan dasar teknikal di bidang pemadam kebakaran
- ii. Menyelenggara pemerintahan Kota
- iii. Mengelola urusan Perusahaan.

n. Jabatan Kecamatan

Jabatan Kecamatan merupakan jabatan peringkat daerah yang mempunyai skop kerja tertentu, diketuai oleh seorang camat dan bertanggungjawab kepada walikota melalui Sekretaris Daerah. Kecamatan bertanggung jawab melaksanakan sebahagian tanggungjawab pemerintahan yang kuasanya diperolehi daripada Walikota. Fungsi jabatan kecamatan adalah:

- i. Menyelenggara urusan Kecamatan
- ii. Memberi kelulusan dan pelaksanaan penyampaian awam di bidang yang telah ditetapkan.

- iii. Membentuk unit Kelurahan yang berada di bawah skop tanggung jawabnya.

o. Kelurahan

Kelurahan merupakan peringkat Kecamatan yang diketuai oleh Lurah yang bertanggungjawab kepada Camat. Kelurahan mempunyai tanggung jawab melaksanakan sebahagian tanggungjawab pentadbiran yang kuasanya diperolehi daripada Camat. Fungsi Jabatan Kelurahan adalah:

- i. Mengurus pentadbiran Kelurahan
- ii. Memberi kelulusan dan pelaksanaan penyampaian awam seperti yang telah ditetapkan.

3.5 PEMERINTAHAN DAERAH DAN SISTEM PENYAMPAIAN AWAM DI KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

3.5.1 Latar Belakang

Undang-undang Nombor 32 tahun 2004 mengenai kuasa pemerintahan daerah telah memberi implikasi positif untuk mempercepatkan proses peningkatan pelayanan kepada masyarakat dan kebajikan awam melalui peningkatan perkhidmatan, pemberian kuasa dan penyertaan masyarakat. Manakala Undang-undang Nombor 33 Tahun 2004 memberi kuasa bagi kerajaan tempatan untuk mentadbir secara bebas mengikut hak dan tanggungjawab mereka serta mengurus kewangan sendiri. Dalam situasi sebegini pentadbiran daerah sepatutnya dapat meningkatkan daya saing,

melalui prinsip-prinsip demokrasi, persamaan, kesaksamaan dalam pembangunan dan dapat meningkatkan kebolegunaan potensi sumber.

3.5.2 Aspek Geografi

3.5.2.1 Karakteristik Lokasi dan Wilayah

Secara geografi Kabupaten Kutai Kartanegara terletak antara 115°26'28 "Bujur Timur sampai dengan 117°36'43" Bujur Timur dan 1°28'21 "Lintang Utara sampai dengan 1°08'06" Lintang Selatan. Daerah Kutai Kartanegara adalah salah satu daerah di Kalimantan Timur diantara 9 Kabupaten dan 4 Bandar. Berdasarkan Undang-Undang nombor 20 Tahun 2012, bahagian dari Kalimantan Timur yang terdiri dari 1 bandar dan 3 Kabupaten akan terpisah secara rasmi pada tahun 2015 menjadi Kalimantan Utara.

Luas wilayah Kabupaten Kutai Kartanegara adalah 27.263,10 km² dan luas perairan iaitu \pm 4.097 km². Wilayah pentadbiran di Kabupaten Kutai Kartanegara dibagi menjadi 18 kecamatan dan 227 desa / kelurahan. Dipaparkan pada jadual dibawah ini pembahagian luas wilayah per kecamatan dan jumlah desa / kelurahan.

Jadual 3.1:
Luas wilayah Kecamatan dan Jumlah Desa/Kelurahan di Kabupaten Kutai
Kartanegara

No	Kecamatan	Luas Wilayah		Jumlah Desa
		Km ²	Peratus (%)	
1.	Samboja	1045.9	3.51	21
2.	Muara Jawa	754.5	2.53	8
3.	Sanga-sanga	233.4	0.78	5
4.	Loa Janan	644.2	2.16	8
5.	Loa Kulu	1405.7	4.71	12
6.	Muara Muntai	928.6	3.11	13
7.	Muara Wis	1108.2	3.71	7
8.	Kota Bangun	1143.7	3.83	20
9.	Tenggarong	398.1	1.33	13
10.	Sebulu	859.5	2.88	13
11.	Tenggarong Seberang	437	1.46	18
12.	Anggana	1798.8	6.03	8
13.	Muara Badak	939.09	3.15	13
14.	Marang Kayu	1165.7	3.91	11
15.	Muara Kaman	3410.1	11.43	19
16.	Kenohan	1302.2	4.36	8
17.	Kembang Janggut	1923.9	6.45	11
18.	Tabang	7764.50	34.64	19
Kabupaten		27,263.10	100.00	227

Sumber: Kutai Kartanegara Dalam Angka Tahun 2012

Rajah 3.1 : Peta Kabupaten Kutai Kartanegara



Sempadan wilayah Kabupaten Kutai Kartanegara secara pentadbiran adalah seperti berikut:

- Sebelah Utara bersempadan dengan Kabupaten Malinau.
- Sebelah Timur bersempadan dengan Kabupaten Kutai Timur dan Selat Makasar.
- Sebelah Selatan bersempadan dengan Kabupaten Penajam Paser Utara dan Kota Balikpapan.
- Sebelah Barat bersempadan dengan Kabupaten Kutai Barat.

3.5.2.2 Topografi

Topografi wilayah sebahagian besar terletak di daerah aliran sungai (DAS), seperti Sungai Mahakam dan Sungai Belayan apabila dibandingkan dengan daerah lereng/punggung bukit dan daerah dataran. Gambaran topografi per wilayah kecamatan disajikan pada jadual 3.2 berikut.

Jadual 3.2:
Topografi Wilayah Kecamatan di Kabupaten Kutai Kartanegara

	Kecamatan	Lembah/ DAS	Lereng/ Punggung Bukit	Dataran	Jumlah
1	Semboja	-	12	1	13
2	Muara Jawa	2	-	-	2
3	Sanga sanga	1	-	2	3
4	Loa Janan	2	1	5	8
5	Loa Kulu	-	-	12	12
6	Muara Muntai	9	-	4	13
7	Muara Wis	7	-	-	7
8	Kota Bangun	9	9	2	20
9	Tenggarong	2	2	9	13
10	Sebulu	4	7	2	13
11	Tenggarong Seberang	10	3	5	18
12	Anggana	4	-	1	5
13	Muara Badak	-	1	7	8
14	Marang Kayu	-	5	2	7
15	Muara Kaman	15	2	2	19
16	Kenohan	7	-	1	8
17	Kembang Janggut	11	-	-	11
18	Tabang	19	-	-	19
Jumlah		102	42	55	199

Sumber: Kutai Kartanegara Dalam Angka Tahun 2012

Berdasarkan karakteristik topografi wilayah kecamatan tersebut, Kabupaten Kutai Kartanegara sebahagian besar bergelombang sampai berbukit dengan kelerengan landai sampai curam. Daerah dengan kemiringan datar sampai landai terdapat di beberapa bahagian, yaitu beberapa kawasan pantai dan di sebahagian besar daerah aliran Sungai Mahakam. Pada wilayah pedalaman dan perbatasan umumnya merupakan pegunungan dengan ketinggian 500-2000 meter dari aras laut. Ketinggian tanah dari permukaan laut berpengaruh terhadap pemanfaatan tanah di suatu wilayah. Semakin tinggi suatu wilayah dari permukaan laut, maka jenis komoditi yang dapat diusahakan dan diproduksi semakin terbatas. Ketinggian tanah dari permukaan laut bervariasi dari kelas 0 hingga lebih dari 1000 meter.

Jadual 3.3:
Kabupaten Kutai Kartanegara Menurut Kelas Ketinggian dari
Permukaan Laut

No.	Skala Ketinggian (m)	Luas (Ha)	Peratus
1.	0 - 7	202.281	7.42
2.	7 - 25	837.947	30.74
3.	25 - 100	682.027	25.02
4.	> 1000	1.004.055	36.83
Jumlah		2.726.310	100.00

Sumber : Jabatan Pertanahan Kabupaten Kutai Kartanegara , 2010

3.5.2.3 Geologi

Jenis tanah yang terdapat di Kabupaten Kutai Kartanegara menurut Soil Taxonomi USDA tergolong ke dalam jenis tanah: ultisol, entisol, histosol, inseptisol, dan mollisol, atau menurut Lembaga Penelitian Tanah Bogor terdiri dari jenis tanah: podsolik, alluvial, andosol, dan renzina. Dari hasil analisis data pokok Kabupaten Kutai Kartanegara tahun 2002 diperkirakan luas dan sebaran jenis tanah di Kabupaten Kutai Kartanegara didominasi oleh 4 (empat) jenis tanah yaitu organosol gley humus 3.492,35 hektar (12,81%); alluvial 759.507 hektar (27,86%); kompleks podsolid merah kuning, latosol dan litosol 755.705 hektar (27,72 %) dan podsolik merah kuning 861.863 hektar (31,61 %).

3.5.2.4 Hidrologi

Karakteristik iklim di Kabupaten Kutai Kartanegara adalah iklim hutan tropika lembap yang bercirikan curaha hujan cukup tinggi dengan penyebaran yang merata sepanjang tahun, sehingga tidak terdapat pergantian musim yang jelas dengan curah hujan tahunan berkisar antara 2.000 – 4.000 mm.

Kabupaten Kutai Kartanegara memiliki 4 (empat) jenis perairan iaitu sungai, danau, rawa dan laut. Sungai Mahakam merupakan sungai induk dan sungai yang terpanjang, dengan panjang sekitar 920 Kilometer. Sungai ini masih sangat berperan sebagai nadi transportasi terutama untuk menuju Kecamatan Muara Wis dan Kecamatan Muara Muntai, serta sebahagian besar kecamatan di wilayah Kabupaten Kutai Barat. Cabang-cabang Sungai Mahakam sangat banyak dan salah satu diantaranya adalah Sungai Belayan yang bermuara di Kecamatan Kota Bangun.

Anak Sungai Mahakam ini merupakan prasarana transportasi utama menuju Kecamatan Kenohan, Kecamatan Kembang Janggut dan Kecamatan Tabang. Jumlah sungai yang ada di Kabupaten Kutai Kartanegara sekitar 30 sungai.

Danau di Kabupaten Kutai Kartanegara berjumlah sekitar 26 buah. Danau-danau tersebut merupakan penghasil ikan yang paling utama, dimana luas keseluruhannya sekitar 29.000 hektar. Dua danau yang cukup terkenal sebagai penghasil ikan adalah Danau Semayang dengan luas 13.000 hektar dan Danau Melintang dengan luas 11.000 hektar. Perairan berupa rawa-rawa terdiri dari rawa pasang surut (tidal swamp) dengan luas 299.795 hektar tersebar di kecamatan wilayah pantai (sekitar delta mahakam) dan rawa (swamp) seluas 269.171 hektar yang tersebar di sekitar Kecamatan Muara Kaman, Kota Bangun, Muara Wis, Muara Muntai, Kahala, dan Kecamatan Kembang Janggut.

3.5.2.5 Iklim

Iklim wilayah Kabupaten Kutai Kartanegara sangat dipengaruhi oleh iklim tropika basah yang bercirikan curahan hujan cukup tinggi dengan penyebaran merata sepanjang tahun, sehingga tidak terdapat pergantian musim yang jelas. Iklim di Kabupaten Kutai Kartanegara dipengaruhi oleh letak geografinya yakni iklim hutan tropika dengan suhu udara rata-rata 26 °C, dimana perbedaan antara suhu terendah dengan suhu tertinggi mencapai 50 – 70 °C. Jumlah curah hujan wilayah ini berkisar 2.000-4.000 mm/tahun dengan jumlah hari hujan rata-rata 130-150 hari/tahun. Curah hujan terendah yaitu dari 0 – 2.000 mm/tahun tersebar di wilayah pantai dan semakin meningkat ke wilayah pedalaman atau ke arah barat.

3.5.3 Aspek Demografi

3.5.3.1 Penduduk

Penduduk Kutai Kartanegara sampai akhir tahun 2012 adalah 674.464 orang yang terdiri atas 353.309 laki-laki dan 321.155 perempuan. Hampir sepanjang tahun, jumlah penduduk di Kutai Kartanegara selalu mengalami peningkatan.

Selama lima tahun terakhir sejak tahun 2008 sampai dengan 2012, rata-rata peningkatan pertumbuhan penduduk Kutai Kartanegara sebesar 3.83%. Kecenderungan pertumbuhan penduduk ini perlu diantisipasi pada tahun-tahun mendatang, baik dari pemenuhan hak-hak dasar maupun terkait dengan kesempatan kerja dan pemenuhan ekonomi keluarga.

Jadual 3.4:
Jumlah Penduduk Berdasarkan Kecamatan Tahun 2008-2012

NO	KECAMATAN	2008	2009	2010	2011	2012
1	Samboja	51.336	53.303	54.515	56.621	58.171
2	Muara jawa	28.359	29.100	33.923	35.236	36.839
3	Sanga-sanga	15.016	17.674	17.588	18.269	19.229
4	Loa janan	50.879	51.456	56.071	58.244	61.783
5	Loa kulu	38.201	40.072	39.938	41.484	43.383
6	Muara muntai	17.587	17.587	17.315	17.985	18.668
7	Muara wis	8.549	9.186	8.557	8.888	9.250
8	Kota bangun	29.240	30.167	31.292	32.503	33.966
9	Tenggarong	78.371	86.472	96.209	99.931	104.044
10	Sebulu	36.886	36.966	36.420	37.827	38.930
11	Tenggarong seberang	52.583	54.020	61.441	63.812	65.014
12	Anggana	28.756	32.774	32.688	33.950	34.943
13	Muara badak	37.583	43.449	39.834	41.374	42.985
14	Marang kayu	25.637	25.349	23.394	24.299	25.256
15	Muara kaman	34.282	34.145	33.909	35.219	36.136
16	Kenohan	11.893	11.685	9.861	10.242	10.616
17	Kembang janggut	21.728	21.728	23.817	24.734	24.834
18	Tabang	13.462	10.724	9.908	10.290	10.417
Jumlah		580.348	605.857	626.680	650.908	674.464

Sumber Data : Kutai Kartanegara Dalam Angka Tahun 2013

Jadual 3.5:
Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Jantina, Jumlah Rumah Tangga dan
Kepadatan Penduduk Tahun 2010-2012

KECAMATAN		Penduduk			Rumah Tangga	Kepadatan (Penduduk/km ²)
		Laki laki	Perempuan	Jumlah		
1	Samboja	30.742	27.429	58.171	14.416	56
2	Muara jawa	19.128	17.711	36.839	8.968	49
3	Sanga-sanga	9.914	9.315	19.229	4.856	82
4	Loa janan	31.594	30.189	61.783	15.858	96
5	Loa kulu	22.510	20.873	43.383	11.371	31
6	Muara muntai	9.756	8.912	18.668	5.100	20
7	Muara wis	4.822	4.428	9.250	2.378	8
8	Kota bangun	17.634	16.332	33.966	8.484	30
9	Tenggarong	54.246	49.798	104.044	25.402	261
10	Sebulu	20.529	18.401	38.930	9.868	45
11	Tenggarong seberang	34.653	30.361	65.014	16.853	149
12	Anggana	18.439	16.504	34.943	8.521	19
13	Muara badak	22.457	20.528	42.985	10.346	46
14	Marang kayu	13.181	12.075	25.256	5.915	22
15	Muara kaman	19.115	17.021	36.136	9.249	11
16	Kenohan	5.555	5.061	10.616	2.438	8
17	Kembang janggut	13.448	11.386	24.834	6.909	13
18	Tabang	5.586	4.831	10.417	2.269	1
2012		353.309	321.155	674.464	169.202	25
2011		343.224	307.684	650.908	163.990	24
2010		330.173	296.507	626.680	157.230	22,99

Sumber Data : Kutai Kartanegara Dalam Angka Tahun 2013

Pada tahun 2012 sebahagian besar penduduk Kutai Kartanegara berada di ibukota Kabupaten Kutai Kartanegara iaitu Kecamatan Tenggarong (15,43%). Selanjutnya berada di Kecamatan Tenggarong Seberang (9,64%), Kecamatan Loa Janan (9,16%), dan di Kecamatan Samboja (8,62%). Selebihnya tersebar di empat belas kecamatan lainnya. Pola persebaran ini dari beberapa tahun tidak banyak berubah. Sedangkan kecamatan dengan peratus jumlah penduduk terkecil adalah Muara Wis sebesar 1,37%.

Penyebaran penduduk di Kabupaten Kutai Kartanegara menurut luas wilayah tidak merata. Dengan luas wilayah seluas 398,10 Km², Kecamatan Tenggarong berpenduduk sebanyak 104.044 jiwa. Sehingga kepadatan penduduk di Tenggarong adalah 261 penduduk/Km². Hal ini jauh berbeda jika dibandingkan dengan Kecamatan Tabang yang merupakan wilayah terluas di Kutai Kartanegara (7.764,50 km²) dihuni oleh 10.417 jiwa sehingga memiliki kepadatan penduduk hanya 1 penduduk/km².

Berdasarkan data 4 (empat) tahun terakhir, struktur penduduk Kabupaten Kutai Kartanegara merupakan penduduk tua dengan proporsi penduduk usia 65 tahun keatas rata-rata sebanyak 68,08%. Hal ini dapat dilihat pada jadual dibawah ini.

Jadual 3.6:

Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur Tahun 2008-2011

NO	KELOMPOK UMUR	2008	2009	2010	2011
1	0-4	64.004	64.710	65.317	67.784
2	5-9	64.643	66.088	67.385	69.883
3	10-14	60.041	63.031	65.929	68.282
4	15-19	52.956	54.870	56.760	58.909
5	20-24	51.982	52.634	53.144	55.346
6	25-29	53.734	54.958	56.061	58.412
7	30-34	51.609	53.527	55.358	57.652
8	35-39	45.845	48.044	50.174	52.232
9	40-44	38.728	40.727	42.687	44.436
10	45-49	31.559	33.457	35.212	36.551
11	50-54	24.263	26.026	27.699	28.730
12	55-59	17.236	18.667	20.017	20.708
13	60+	26.861	28.936	30.937	31.983
JUMLAH		583.461	605.675	626.680	650.908

Sumber Data : Kutai Kartanegara Dalam Angka Tahun 2012

3.5.3.2 Kesejahteraan Sosial

Fokus kesejahteraan sosial dapat dilihat dari pelbagai urusan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang mempengaruhi kesejahteraan masyarakat seperti pendidikan, kesihatan, pertanahan dan tenaga kerja.

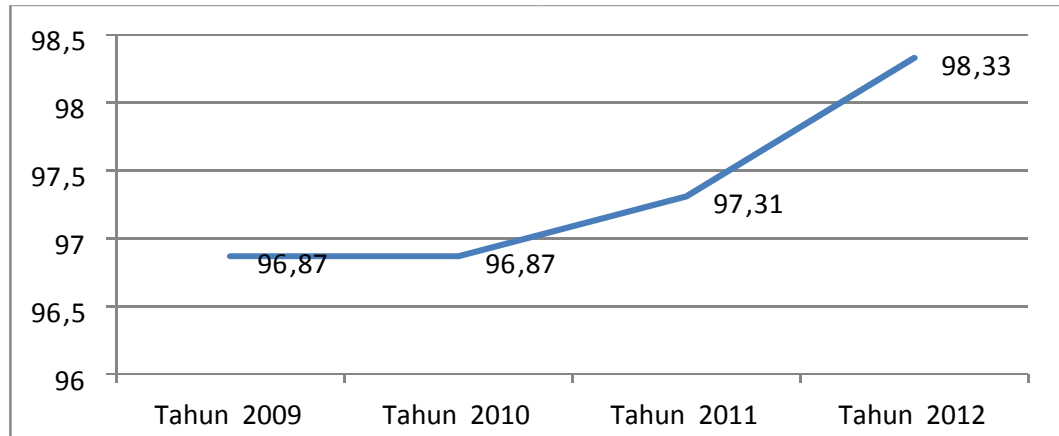
a. Pendidikan

Salah satu agenda kesejahteraan sosial yang dilaksanakan adalah untuk usaha untuk meningkatkan bilangan penduduk dewasa yang celik huruf. Bilangan penduduk dewasa celik huruf dikira berdasarkan bilangan penduduk yang berusia 15 tahun ke atas yang dapat membaca dan menulis dalam huruf latin atau lainnya. Ia dapat digunakan untuk:

- i. Mengukur kejayaan program-program pemberantasan buta huruf, terutama di daerahpedesaan di Indonesia dimana masih tinggi jumlah penduduk yang tidak pernah bersekolahatau tidak tamat SD.
- ii. Menunjukkan kemampuan penduduk di suatu wilayah dalam menyerap informasi dari berbagaimedia.
- iii. Menunjukkan kemampuan untuk berkomunikasi secara lisan dan tertulis. Sehingga angka celek huruf dapat berdasarkan kabupaten mencerminkan potensi perkembangan intelektualsekaligus kontribusi terhadap pembangunan daerah.

Dari graf dalam Rajah 3.2 dapat diketahui bahwa angka celik huruf di Kabupaten Kutai Kartanegara dari tahun 2010 sampai 2012 mengalami peningkatan terus menerus. Angka celik huruf tahun 2002 adalah 95,7 dan 8 tahun kemudian angka celik huruf meningkat menjadi 96,87 atau sebesar 1,17. Data tahun 2011 meningkat kembali menjadi 97,31 atau sebesar 0,44. Dan posisi terakhir pada tahun 2012 berada pada angka 98,33.

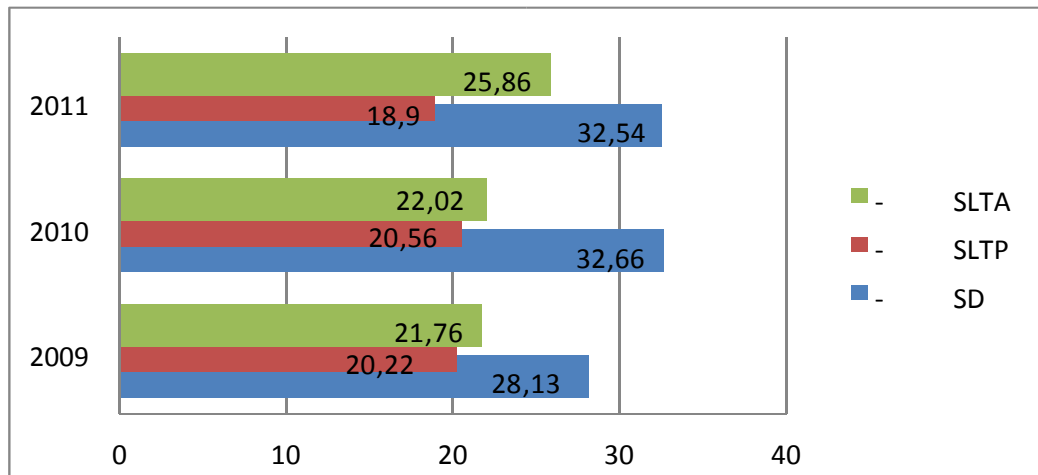
Rajah 3.2.:
Angka Celik Huruf Kabupaten Kutai Kartanegara
Tahun 2009-2012



Sumber : Kutai Kartanegara Dalam Angka Tahun 2013

Selain dari agenda untuk meningkatkan kadar celik huruf, usaha juga dijalankan untuk meningkatkan bilangan penduduk tamat pendidikan yang lebih tinggi. Berdasarkan statistik yang dijalankan, penduduk 10 tahun keatas yang menamatkan sekolah di Kabupaten Kutai Kartanegara pada tahun 2011, berdasarkan atas publikasi BPS pada tingkat SLTP yang mengalami peningkatan sedangkan tingkat SD dan SLTA cenderung menurun. Penduduk yang berumur 10 tahun ke yang hanya menamatkan SD tahun 2011 sebesar 18,90%, sedangkan pada tahun 2010 sebesar 20,56%. Menamatkan pada tingkat SLTA tahun 2011 sebesar 32,54 % sedangkan pada tahun 2010 sebesar 32,66%. Dengan demikian diindikasikan bahwa penduduk Kabupaten Kutai Kartanegara cenderung tidak melanjutkan pendidikan ke tingkat SLTA. Berikut grafik penduduk 10 tahun ke atas yang tamat sekolah.

Rajah 3.3:
Penduduk 10+ Tahun Yang Tamat Sekolah
Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2009-2011 (%)



Sumber : BPS Kutai Kartanegara

3.5.3.3 Kesihatan

Salah satu agenda yang dijalankan untuk meningkatkan kesejahteraan social dari segi kesihatan adalah usaha mengurangkan kadar kematian bayi. Berdasarkan bancian yang dijalankan, tingginya Angka Kematian Bayi (AKB) di Kabupaten Kutai Kartanegara tahun 2000 sebesar 0,048 atau ada 48 kematian bayi per 1000 kelahiran hidup. Angka tersebut terus turun, sehingga pada tahun 2011 menjadi 0,0357 atau ada 357 kematian bayi per 10.000 kelahiran hidup. Angka ini mengalami penurunan dari tahun 2010 dimana ada 362 kematian bayi per 10.000 kelahiran hidup.

3.5.4 Aspek Pelayanan Umum

Aspek pelayanan umum memberikan gambaran prestasi pemerintah dalam melayani penduduknya. Aspek pelayanan umum dibagi menjadi dua yaitu urusan wajib dan urusan pilihan.

3.5.4.1 Urusan Wajib

Urusan wajib adalah indikator prestasi yang menilai urusan pelayanan wajib di suatu daerah, penyelenggaraan urusan wajib ditangani oleh pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara berkaitan dengan pelayanan dasar. Bahagian dari urusan wajib adalah seperti pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum, perumahan, perhubungan, lingkungan hidup, pertanahan, dan sebagainya.

A. Pendidikan

a. Angka Partisipasi Sekolah

Angka Partisipasi Sekolah (APS) merupakan nisbah anak sekolah pada suatu kelompok umur. APS tahun 2011 kelompok umur 7-12 tahun sebesar 98,46 persen, APS kelompok 13-15 tahun sebesar 93,53 persen, dan APS kelompok 16-18 sebesar 69,47 persen. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada 1,54 persen anak umur Sekolah Dasar di Kabupaten Kutai Kartanegara saat ini sedang tidak aktif bersekolah. Jumlah anak umur Sekolah Dasar yang tidak bersekolah tahun 2011 mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya yang berjumlah 0,80 persen. Selanjutnya, anak umur Sekolah Lanjutan Pertama yang sedang tidak aktif bersekolah sebanyak 4,67 persen. Sehingga ini memberikan gambaran bahwa tugas pemerintah masih cukup berat untuk mensukseskan program wajib belajar 9 tahun dimasa datang.

Jadual 3.7:

**Angka Partisipasi Sekolah Kabupaten Kutai Kartanegara
Tahun 2009-2011 (%)**

Tingkat Pendidikan	2009	2010	2011
7-12 tahun	99,12	99,20	98,46
13-15 tahun	88,50	92,32	93,53
16-18 tahun	56,64	59,80	69,47

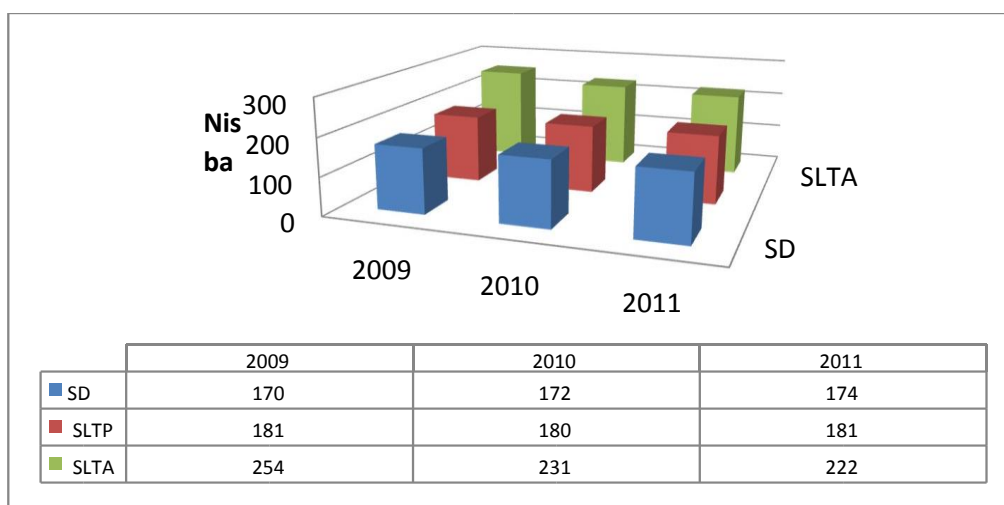
Sumber: Profil Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2012

b. Nisbah Ketersediaan Sekolah Terhadap Murid

Nisbah Ketersediaan sekolah dengan murid, pada 2011 untk SD dan SLTP sedikit mengalami peningkatan dibanding dengan tahun 2010, sedangkan untk SLTA mengalami penurunan. Tingkat SD nisbah murid sekolah sebesar 174, SLTP sebesar 181, dan SLTA sebesar 222.

Rajah 3.4:

Nisbah Murid Sekolah Kabupaten Kutai Kartanegara 2009-2011



c. Nisbah Guru Terhadap Murid

Nisbah guru/murid bertujuan untuk menilai ketersediaan pengajar, selain itu juga mengukur jumlah ideal murid untuk setiap guru. Nisbah guru/murid dapat dilakukan perhitungan untuk mencapai standard kualiti pendidikan yang baik. Data yang menggambarkan nisbah guru/murid sekolah dasar dan menengah tidak tersedia, untuk menggambarkan data tersebut data disubstitusi dengan data nisbah murid terhadap guru sekolah dasar dan sekolah menengah. Data nisbah murid terhadap guru bersumber dari Kutai Kartanegara Dalam Angka Tahun 2012, data disajikan pada jadual berikut.

Jadual 3.8:
Nisbah Murid Terhadap Guru Tahun 2011 Dibagi Per Kecamatan

No.	Kecamatan	SD/MI		SMP/MTs		SMP/MA	
		Negeri	Swasta	Negeri	Swasta	Negeri	Swasta
1	Samboja	12	20	16	19	10	8
2	Muara Jawa	15	18	25	20	17	14
3	Sanga-Sanga	10	20	11	10	11	5
4	Loa Janan	13	16	13	18	4	18
5	Loa Kulu	11	15	12	9	14	4
6	Muara Muntai	11	12	9	13	12	8
7	Muara Wis	10	-	20	5	7	-
8	Kota Bangun	20	-	25	4	20	13
9	Tenggarong	22	16	27	23	23	17
10	Sebulu	15	18	14	16	17	16
11	Tenggarong Seberang	14	18	11	15	10	11
12	Anggana	14	34	12	20	11	18

13	Muara Badak	13	8	12	15	12	4
14	Marang Kayu	11	13	7	11	9	13
15	Muara Kaman	14	24	12	11	13	10
16	Kenohan	10	-	10	10	9	6
17	Kembang Janggut	9	25	10	5	11	10
18	Tabang	7	-	14	-	9	3
2010/2011		22	20	24	16	20	14
2009/2010		24	18	25	15	32	11

Sumber : Kutai Kartanegara Dalam Angka Tahun 2012

Data sekolah dibagi menjadi sekolah negeri dan sekolah swasta dan dibagi per kecamatan. Sedangkan data nisbah murid terhadap guru terdiri dari 2 tahun pendidikan yaitu 2009/2010 dan 2010/2011. Data nisbah guru terhadap murid pada setiap tingkat pendidikan terutama pada sekolah negeri mengalami penurunan. Penurunan cukup drastis pada nisbah murid terhadap guru pada sekolah menengah pada tahun ajaran 2009/2010 bernilai 32 sedangkan pada tahun 2010/2011 menjadi 20. Berbeza pada nisbah murid terhadap guru sekolah negeri yang mengalami penurunan, pada sekolah swasta mengalami peningkatan nisbah pada tingkat pendidikan menengah.

Nisbah tersebut menunjukkan bahwa Kabupaten Kutai Kartanegara terjadi ketimpangan antara guru dan murid. Seperti pada tingkat pendidikan swasta tahun ajaran 2010/2011 pada sekolah negeri terdapat 20 guru dari 10.000 siswa dan 14 guru di sekolah swasta diantara 10.000 siswa. Ketimpangan guru dan murid tersebut seharusnya diimbangi dengan penambahan guru yang ada Di kabupaten Kutai Kartanegara.

d. Pendidikan Anak Pra sekolah

Pendidikan anak pra sekolah adalah tingkat pendidikan sebelum tingkat pendidikan dasar yang merupakan suatu upaya pembinaan yang ditujukan bagi anak sejak lahir sampai dengan usia enam tahun yang dilakukan melalui pemberian rangsangan pendidikan untuk membantu pertumbuhan dan perkembangan jasmani dan rohani agar anak memiliki kesiapan dalam memasuki pendidikan lebih lanjut, yang diselenggarakan pada jalur formal, nonformal, dan informal.

Perhitungan untuk memperoleh data pendidikan anak pra sekolah dapat diperoleh dari Laporan Keterangan Pertanggung Jawaban Bupati Kutai Kartanegara. Pendidikan anak usia dini di Kabupaten Kutai Kartanegara 73,06%. Nilai yang cukup besar bahwa 73,06% anak usia 4-6 tahun, telah menempuh pendidikan dini. Adanya pendidikan anak usia dini bertujuan untuk:

- i. untuk membentuk anak Indonesia yang berkualitas, yaitu anak yang tumbuh dan berkembang sesuai dengan tingkat perkembangannya sehingga memiliki kesiapan yang optimal di dalam memasuki pendidikan dasar serta mengarungi kehidupan pada masa dewasa.
- ii. untuk membantu menyiapkan anak mencapai kesiapan belajar (akademik) di sekolah.

Tujuan yang baik tersebut perlu didukung dengan berbagai fasilitas dan kebijakan yang dibantu oleh pemerintah daerah, untuk menciptakan Kutai Kartanegara yang memiliki sumberdaya yang unggul.

e. Angka Putus Sekolah

Angka berhenti sekolah mencerminkan anak-anak usia sekolah yang sudah tidak bersekolah lagi atau yang tidak menamatkan suatu tingkat pendidikan tertentu, hal ini sering digunakan sebagai salah satu indikator kejayaan pembangunan di bidang pendidikan. Data angka putus sekolah diperoleh dari Laporan Keterangan Pertanggung Jawaban Bupati Kutai Kartanegara, yang disajikan pada jadual sebagai berikut.

Jadual 3.9:

Angka Berhenti Sekolah Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2012

Pendidikan	Peratus (%)
SD/MI	0,07
SMP/MTs	0,23
SMA/SMK/MA	0,31

Sumber : Laporan Keterangan Pertanggung Jawaban Tahun Anggaran 2012

Angka berhenti sekolah pada tingkat pendidikan SD/MI peratusnya kecil, iaitu 0,7%, pada tingkat pendidikan SMP/MTs angka berhenti sekolah lebih banyak dari pada SD/MI yaitu sekitar 0,23%. Semakin tinggi tingkat pendidikan angka putus sekolah semakin tinggi begitu juga di Kabupaten Kutai Kartanegara, pada tingkat SMA/SMK/MA berhenti sekolah meningkat menjadi 0,31%. Secara keseluruhan angka putus sekolah di Kutai Kartanegara termasuk rendah kerana tidak kurang dari 1%.

Penyebab utama berhenti sekolah antara lain kerana kurangnya kesadaran orang tua akan pentingnya pendidikan anak sebagai investasi masa depannya; keadaan ekonomi orang tua yang miskin; dan keadaan geografis yang kurang menguntungkan. Nilai angka putus sekolah yang rendah di Kabupaten Kutai Kartanegara dapat menggambarkan kejayaan pemerintah daerah dalam melaksanakan program-program dibidang pendidikan. Oleh kerana itu kejayaan ini perlu dipertahankan dan di tingkatkan.

f. Angka Kelulusan

Angka kelulusan adalah peratus kelulusan yang dicapai setiap tahunnya pada setiap tingkat pendidikan. Angka kelulusan dapat digunakan untuk mengukur kejayaan kegiatan belajar mengajar yang dilakukan di sekolah serta kebijakan yang berkaitan dengan pendidikan daerah. Data angka kelulusan di Kabupaten Kutai Kartanegara diperoleh dari Laporan Keterangan Pertanggung Jawaban Bupati Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2012. Data disajikan dalam bentuk jadual sebagai berikut.

Jadual 3.10:
Angka Kelulusan Tahun 2012 Per Tingkat Pendidikan
Kabupaten Kutai Kartanegara

Tingkat Pendidikan	%
SD/MI	90,16
SMP/MTs	99,37
SMA/SMK/MA	98,88

Sumber : Laporan Keterangan Pertanggung Jawaban Tahun Anggaran 2012

Angka kelulusan pada tingkat SD/MI sebanyak 90,16%, pada tingkat SMP/MTs angka kelulusan sebesar 99,37% angka kelulusan SMP/MTs merupakan yang paling tinggi dibandingkan dengan tingkat pendidikan lainnya. Sedangkan pada tingkat pendidikan SMA/SMK/MA angka kelulusannya 98,88%. Angka kelulusan pada tingkat SD/MI yang merupakan angka kelulusan yang paling rendah dibandingkan dengan yang lain. Hal ini dapat disebabkan kerana perubahan kurikulum dan standard kelulusan yang berubah setiap tahunnya. Pemerintah dan Jabatan Pendidikan Kabupaten Daerah perlu melakukan koorjabatani untuk melaksanakan program peningkatan angka kelulusan khususnya pada tingkat SD.

g. Angka Melanjutkan Pengajian

Angka melanjutkan sekolah adalah peratus siswa yang melanjutkan pendidikan ke tingkat yang lebih tinggi. Menghitung angka melanjutkan sekolah dilakukan dengan menghitung setiap tingkat pendidikan. Angka melanjutkan sekolah di Kabupaten Kutai Kartanegara disajikan pada jadual berikut:

Jadual 3.11:
Angka Melanjutkan Sekolah Tahun 2012
Kabupaten Kutai Kartanegara

Tingkat Pendidikan	%
SD/MI – SMP/MTs	102,57
SMP/MTs – SMA/SMK/MA	105,57

Sumber : Laporan Keterangan Pertanggung Jawaban TA 2012

Angka melanjutkan sekolah dari SD/MI – SMP/MTS bernilai 102,57%, sedangkan dari SMP/MTs – SMK/SMK/MA 105,57%. Nilai angka melanjutkan sekolah di Kutai Kartanegara telah melebihi 100% hal ini menunjukkan bahwa semua siswa yang lulus melanjutkan sekolah ke tingkat yang lebih tinggi. Semakin tinggi angka melanjutkan sekolah akan semakin baik, kerana sumber daya manusia akan semakin tinggi. Dengan sumberdaya manusia yang berkualitas akan mendukung pembangunan daerah.

h. Guru yang Memenuhi Kualifikasi

Standard kualiti pendidik yang tinggi tentu saja akan mempengaruhi murid didiknya. Standard pendidik atau guru saat ini adalah Sarjana atau Diploma IV. Pemerintah pusat saat ini melakukan sertifikasi terhadap guru, program tersebut merupakan salah satu cara yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualiti pengajar.

Dari jumlah Guru SD/MI, SMP/MTs, SMA/SMK/MA. Diketahui Guru yang memenuhi kualifikasi pendidikan S1/D-IV di Kabupaten Kutai Kartanegara sebesar 61,79%. Dari data tersebut diketahui bahwa jumlah guru yang memenuhi kualifikasi masih perlu ditingkatkan. Guru yang berkualitas akan mengajarkan pendidikan yang berkualitas kepada siswanya, dengan siswa yang berkualitas nantinya akan mencitakan sumberdaya yang berkualitas juga.

B. Kesehatan

Pada dasarnya pembangunan di bidang kesehatan bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan secara mudah, merata, dan murah. Dengan meningkatnya pelayanan kesehatan, pemerintah berupaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang kemudian akan menciptakan masyarakat yang sehat dan produktif.

a. Nisbah Puskesmas, Poliklinik Dan Pusat Per Satuan Penduduk

Nisbah puskesmas, poliklinik dan pustu bermanfaat untuk mengetahui masalah pelayanan kesehatan tersebut dalam memenuhi pelayannya kepada penduduk, dengan demikian pelayanan kesehatan dapat terpenuhi sesuai dengan standard pelayanan. Nisbah puskesmas, poliklinik dan pustu per satuan penduduk di Kabupaten Kutai Kartanegara ditampilkan pada Jadual 2.25. Data yang disajikan merupakan data per kecamatan, dari data per kecamatan dapat dihitung data Kabupaten Kutai Kartanegara tahun 2012. Data yang tersedia adalah data puskesmas dan pustu sedangkan data poliklinik tidak tersedia untuk diolah. Jumlah puskesmas dan pusat di Kabupaten Kutai Kartanegara sebanyak 200 unit dengan jumlah penduduk di Kutai Kartanegara pada tahun 2012 sebanyak 650.908 jiwa maka diketahui nisbah puskesmas dan pustu setiap 1.000 penduduk hanya sebesar 0,31.

Jadual 3.12:
Nisbah Puskesmas, Poliklinik dan Pusat Per Satuan Penduduk Tahun
2011 Kabupaten Kutai Kartanegara

No.	Kecamatan	Puskesmas & Pustu	Jumlah Penduduk	Nisbah Puskesmas & Pusat
1	Samboja	18	56.621	0,32
2	Muara Jawa	9	35.236	0,26
3	Sanga-Sanga	6	18.269	0,33
4	Loa Janan	8	58.244	0,14
5	Loa Kulu	14	41.484	0,34
6	Muara Muntai	8	17.985	0,44
7	Muara Wis	6	8.888	0,68
8	Kota Bangun	11	32.503	0,34
9	Tenggarong	15	99.931	0,15
10	Sebulu	12	37.827	0,32
11	Tenggarong Seberang	15	63.812	0,24
12	Anggana	11	33.950	0,32
13	Muara Badak	16	41.374	0,39
14	Marang Kayu	10	24.299	0,41
15	Muara Kaman	19	35.219	0,54
16	Kenohan	7	10.242	0,68
17	Kembang Janggut	11	24.734	0,44
18	Tabang	4	10.290	0,39
Kutai Kartanegara		200	650.908	0,31

Sumber : Kutai Kartanegara Dalam Angka Tahun 2012

Semakin tinggi nilai nisbah fasiliti kesihatan maka semakin banyak penduduk yang dilayani oleh puskesmas ataupun pustu. Sedangkan semakin rendah nilai nisbah fasiliti kesihatan maka semakin sedikit penduduk yang dilayani oleh puskesmas ataupun pustu. Penambahan jumlah fasiliti kesihatan seperti pustu dan puskesmas perlu ditingkatkan seiring dengan perkembangan jumlah penduduk yang terus terjadi, sehingga penduduk di Kutai Kartanegara memperoleh pelayanan kesihatan yang optimal.

b. Nisbah Hospital Per Satuan Penduduk

Nisbah hospital per satuan penduduk adalah jumlah hospital per 10.000 penduduk. Hospital adalah suatu organisasi yang melalui tenaga perubatan profesional yang terorganisasi serta prasarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kesihatan, asuhan keperawatan yang bekesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pesakit.

Nisbah hospital di Kabupaten Kutai Kartanegara pada tahun 2012 bernilai 0,028, yang artinya dari 1.000 penduduk di Kabupaten Kutai Kartanegara hospital hanya mampu memfasiliti sebesar 0,028. Nilai nisbah hospital tersebut terlalu kecil, sehingga diperlukan peningkatan jumlah hospital dalam rangka pelayanan kesihatan kepada masyarakat. Kurangnya jumlah hospital ini dapat diimbangi dengan jumlah puskesmas dan jaringannya dalam memberikan pelayanan dasar kesihatan.

Jadual 3.13:**Nisbah Hospital Per Satuan Penduduk Tahun 2010-2012**

No.	Kecamatan	2009			2010			2011			2012		
		Rumah Sakit	Jumlah Penduduk	Nisbah Rumah Sakit	Rumah Sakit	Jumlah Penduduk	Nisbah Rumah Sakit	Rumah Sakit	Jumlah Penduduk	Nisbah Rumah Sakit	Rumah Sakit	Jumlah Penduduk	Nisbah Rumah Sakit
1	Samboja	1	53.303	0,019	1	54.515	0,018	1	56.621	0,018	1	58.171	0,018
2	Muara Jawa	-	29.100		-	33.923		-	35.236	-	-	36.839	-
3	Sanga-Sanga	-	17.674		-	17.588		-	18.269	-	-	19.229	-
4	Loa Janan	-	51.456		-	56.071		-	58.244	-	-	61.783	-
5	Loa Kulu	-	40.072		-	39.938		-	41.484	-	-	43.383	-
6	Muara Muntai	-	17.587		-	17.315		-	17.985	-	-	18.668	-
7	Muara Wis	-	9.186		-	8.557		-	8.888	-	-	9.250	-
8	Kota Bangun	-	30.167		-	31.292		-	32.503	-	-	33.966	-
9	Tenggarong	1	86.472	0,012	1	96.209	0,010	1	99.931	0,01	1	104.044	0,010
10	Sebulu	-	36.966		-	36.420		-	37.827	-	-	38.930	-

11	Tenggarong Seberang	-	54.020		-	61.441		-	63.812	-	-	65.014	-
12	Anggana	-	32.774		-	32.688		-	33.950	-	-	34.943	-
13	Muara Badak	-	43.449		-	39.834		-	41.374	-	-	42.985	-
14	Marang Kayu	-	25.349		-	23.394		-	24.299	-	-	25.256	-
15	Muara Kaman	-	34.145		-	33.909		-	35.219	-	-	36.136	-
16	Kenohan	-	11.685		-	9.861		-	10.242	-	-	10.616	-
17	Kembang Janggut	-	21.728		-	23.817		-	24.734	-	-	24.834	-
18	Tabang	-	10.724		-	9.908		-	10.290	-	-	10.417	-
Kutai Kartanegara		2	605.857	0,031	2	626.680	0,028	2	650.908	0,028	2	674.464	0,028

Sumber : Kutai Kartanegara Dalam Angka Tahun 2013

c. Nisbah Tenaga Perubatan Per Satuan Penduduk

Selain ketersediaan prasarana dan praprasarana kesihatan seperti tersebut di atas, pembangunan kesihatan diperlukan dukungan tenaga kesihatan baik tenaga pakar, perubatan dan paraperubatan dalam upaya meningkatkan kualiti pelayanan kesihatan. Indikator nisbah doktor per jumlah penduduk menunjukkan tingkat pelayanan yang dapat diberikan oleh doktor dibandingkan jumlah penduduk yang ada. Apabila dikaitkan dengan standard sistem pelayanan kesihatan terpadu, idealnya satu orang doktor melayani 2.500 penduduk.

Dibawah ini disajikan jadual nisbah tenaga perubatan di Kutai Kartanegara, yang bersumber dari Jabatan Kesihatan Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2010.

Jadual 3.14:

Nisbah Tenaga Perubatan Tahun 2008-2010 Kabupaten Kutai Kartanegara

Tenaga Kesihatan	2009			2010		
	Jumlah Tenaga	Jumlah Penduduk	Nisbah	Jumlah Tenaga	Jumlah Penduduk	Nisbah
Doktor Pakar	23	605.675	0,04	24	626.680	0,04
Tenaga Perubatan	220		0,36	267		0,43

Sumber: Jabatan Kesihatan Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2010

Angka nisbah tenaga perubatan untuk doktor pakar pada tahun 2009 di Kutai Kartanegara sebesar 0,04 nilai yang sama pada tahun 2010. Jumlah penduduk yang meningkat cukup tinggi hanya diiringi oleh penambahan 1 doktor pakar. Tenaga perubatan nisbahnya meningkat dari tahun 2009 yang nilainya 0,36 menjadi 0,43 pada tahun 2010. Peningkatan

jumlah penduduk yang cukup banyak diiringi dengan meningkatnya jumlah tenaga perubatan yang cukup banyak pula.

Jumlah doktor pakar di Indonesia belum memenuhi kememerlukan sesuai nisbah jumlah penduduk Indonesia. Selain itu distribusi doktor dan doktor pakar tidak merata serta kualitinya masih perlu ditingkatkan. Wajar apabila nilai nisbah tenaga doktor pakar di Kutai Kartanegara masih sangat minima.

d. Masalah Komplikasi Kebidanan yang Ditangani

Menurut definisi openisbahnal dari petunjuk teknikal SPM bidang kesihatan kabupaten/kota masalah komplikasi kebidanan yang ditangani bererti ibu dengan komplikasi kebidanan di satu wilayah kerja pada kurun waktu tertentu yang mendapat penanganan definitif sesuai dengan standard oleh tenaga kesihatan terlatih pada tingkat pelayanan dasar dan rujukan (Polindes, Puskesmas, Puskesmas PONED, Rumah Bersalin, RSIA/RSB, RSUD, RSUD PONEK).

Data yang menunjukkan nilai masalah komplikasi kebidanan yang ditangani tertulis pada laporan LKPJ Bupati Kabupaten Kutai Kartanegara yang menyebutkan dari 4.008 ibu yang memiliki kasus komplikasi kebidanan 1.971 kasus dapat tertangani atau sekitar 49%. Nilai masalah komplikasi kebidanan yang ditangani di Kabupaten Kutai Kartanegara kurang dari setengah, perlu peningkatan dari fasiliti kesihatan agar kasus seperti ini semakin banyak yang tertangani. Semakin tingginya nilai masalah komplikasi kebidanan yang ditangani akan memberikan gambaran bahwa keadaan fasiliti kesihatan di Kutai Kartanegara semakin baik.

e. Masalah Pertolongan Persalinan Oleh Tenaga Kesehatan

Masalah pertolongan persalinan oleh tenaga kesehatan yang memiliki kompetensi kebidanan adalah Ibu bersalin yang mendapat pertolongan persalinan oleh tenaga kesehatan yang memiliki kompetensi kebidanan disatu wilayah kerja pada kurun waktu tertentu.

Laporan keterangan pertanggung jawaban Bupati Kutai Kartanegara pada bidang kesehatan capaian tahun 2012 bahwa masalah pertolongan persalinan oleh tenaga kesehatan yang memiliki kompetensi kebidanan 61,99% atau 11.857 ibu bersalin yang ditolong oleh tenaga kesehatan dari sasaran ibu bersalin sebanyak 19.127 ibu bersalin. Masalah penanganan di bidang kesehatan perlu ditingkatkan, pemerintah daerah harus bekerja lebih keras agar peningkatan pelayanan dan kesehatan khususnya untuk para ibu semakin baik.

f. Masalah Desa/kelurahan *Universal Child Immunization* (UCI)

Universal Child Immunization (UCI) adalah tercapainya imunisasi dasar secara lengkap pada bayi (011 bulan), Ibu hamil, WUS dan anak sekolah tingkat dasar. Masalah desa/kelurahan *Universal Child Immunization* (UCI) adalah desa/kelurahan dimana $\geq 80\%$ dari jumlah bayi yang ada di desa tersebut sudah mendapat imunisasi dasar lengkap dalam waktu satu tahun.

Nilai masalah desa/kelurahan *Universal Child Immunization* (UCI) berasal LKPJ Bupati Kabupaten Kutai Kartanegara tahun 2012 yang menyebutkan tingkat pencapaian 59,47% atau 135 desa/kelurahan yang telah mencapai UCI dibandingkan dengan 227 desa/kelurahan yang ada di Kabupaten Kutai Kartanegara. Perlu peningkatan dari fasiliti kesehatan agar kasus seperti ini semakin banyak yang tertangani.

g. Masalah Kunjungan Bayi

Masalah kunjungan bayi adalah masalah bayi yang memperoleh pelayanan kesehatan sesuai dengan standard oleh dokter, bidan, dan perawat yang memiliki kompetensi klinis kesehatan, paling sedikit 4 kali disatu wilayah kerja pada kurun waktu tertentu. Definisi tersebut menurut Keputusan Menteri Kesehatan RI No 828 Tahun 2008.

Capaian yang telah dilaksanakan oleh Jabatan Kesehatan dan Puskesmas yang ditulis pada LKPJ Bupati Kutai Kartanegara Tahun 2012 adalah masalah kunjungan bayi sebesar 71,06% atau 12.943 bayi yang berkunjung dan memperoleh pelayanan, dari 18.213 bayi baru lahir. Pelayanan kesehatan terhadap bayi perlu ditingkatkan, bayi yang terlahir nantinya merupakan asset yang dimiliki daerah untuk mengembangkan daerahnya.

C. Perumahan

a. Pengguna Air Bersih

Isi rumah pengguna air bersih merupakan indikator yang menghitung peratus rumah tangga yang menggunakan air bersih untuk memenuhi kememerlukan hidup anggota rumah tangga.

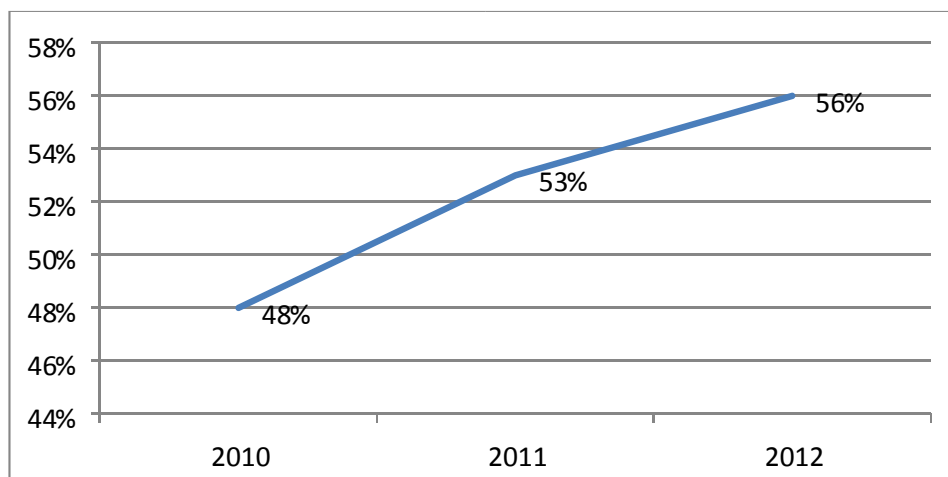
Rumah tangga pengguna air bersih di Kabupaten Kutai Kartanegara sebesar 41%. Data tersebut diperoleh dari Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD) Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun Anggaran 2012. Rumah tangga pengguna air bersih menunjukkan bahwa penduduk di Kabupaten Kutai Kartanegara perlu semakin menyadari pentingnya air bersih bagi kesehatan. Peningkatan pengguna air bersih di Kabupaten Kutai Kartanegara diharapkan terus meningkat, semakin banyaknya warga yang menggunakan air bersih akan

memberikan dampak baik bagi peningkatan kualiti hidup penduduk di Kabupaten Kutai Kartanegara.

b. Rumah Tangga Pengguna Listrik

Rumah tangga pengguna listrik menghitung peratus rumah tangga yang memanfaatkan listrik sebagai penerangannya. Keadaan perumahan di Kutai Kartanegara terlihat semakin membaik dari waktu ke waktu, yang salah satunya diukur dari perkembangan tingkat peratus rumah tangga yang menggunakan fasiliti penerangan listrik. Sumber penerangan rumah yang menggunakan listrik PLN tahun 2011 sekitar 82,45 persen. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, terjadi kenaikan dari 80,91 persen pada 2010.

Rajah 3.5:
Peratus Rumah Tangga Pengguna Listrik
Tahun 2010 – 2012



Sumber: Jabatan Pertambangan Kab. Kutai Kartanegara, Tahun 2013

c. Rumah Tangga Bersanitasi

Rumah tangga ber-sanitasi merupakan indikator yang menganalisis keadaan perumahan. Rumah Tangga Bersanitasi adalah peratus rumah tangga yang memiliki sanitasi/jamban sendiri disetiap rumah atau dengan kata lain tidak menggunakan jamban bersama serta memiliki tangki septik sendiri.

Indikator Rumah Tangga Ber-Sanitasi erat hubungannya dengan kesihatan dan keadaan permukiman penduduk. Pada tahun 2011, sekitar 78,75% rumah tangga sudah memiliki WC sendiri namun masih ada sekitar 1,81% rumahtangga yang tidak menggunakan jamban untuk buang air besar. Ditinjau dari jenis kloset yang digunakan, jenis leher angsa adalah yang paling banyak digunakan yaitu sebesar 64,51%.

d. Lingkungan Pemukiman Kumuh

Kumuh merupakan lingkungan pemukiman yang telah mengalami penurunan kualiti secara fisik, ekonomi dan budaya serta lokasi sesuai dengan rencana tata ruang wilayah kabupaten/kota. Ciri permukiman kumuh adalah:

- i. Kepadatan penduduk 250-400 jiwa/ha.
- ii. Jalan-jalan sempit tidak dapat dilalui kendaraan roda empat, cenderung berupa jalan tanah dan belum pengerasan.
- iii. Fasilitas drainase sangat tidak memadai sehingga ketika hujan sangat mudah tergenang air.
- iv. Fasilitas pembuangan air kotor/tinja sangat minima.
- v. Fasilitas penyediaan air bersih sangat minima, memanfaatkan sumur dangkal, air hujan atau membeli secara kalengan.

- vi. Tata bangunan sangat tidak teratur, bangunan umumnya tidak permanen.
- vii. Rawan terhadap penularan penyakit akibat kepadatan yang tinggi.
- viii. Pemilikan hak terhadap lahan sering tidak legal.

Luas permukiman kumuh di Kutai Kartanegara sebesar 0,54%, luas permukiman kumuh di Kutai Kartanegara cukup kecil. Hal tersebut merupakan keadaan yang baik bagi Kutai Kartanegara akan tetapi pembangunan kota akan semakin mudah dilakukan apabila permukiman kumuh tidak ada. Pemerintah daerah perlu merelokasi masyarakat yang tinggal di permukiman kumuh sehingga pembangunan daerah berjalan selaras sesuai dengan prioritas pembangunan daerah.

e. Rumah Layak Huni

Rumah layak huni menjadi salah satu indikator yang mengukur keadaan perumahan pada fokus urusan wajib. Rumah layak huni adalah rumah yang dapat menyediakan ruang yang cukup bagi penghuninya dan dapat melindungi mereka dari cuaca dingin, lembab, panas, hujan, angin, atau ancaman-ancaman bagi kesehatan, bahaya fisik bangunan, dan vektor penyakit.

Rumah layak huni di Kutai Kartanegara sebesar 92% pada tahun 2010 dan meningkat hingga 96,06% pada tahun 2012. Selain kesehatan yang menjadi faktor utama, rumah layak huni juga menunjukkan keadaan kesejahteraan di Kabupaten Kutai Kartanegara. Penduduk Kutai Kartanegara memiliki keadaan yang cukup baik. Pemerintah daerah kedepannya perlu memperhatikan keadaan rumah layak huni penduduknya agar jumlah rumah layak huni

semakin meningkat sehingga mengurangi beban pembangunan daerah apabila hal ini tidak diperhatikan.

D. Penataan Ruang

- i. Ruang Lahan dengan luas paling sedikit 2.500 (dua ribu lima ratus) meter persegi
- ii. Berbentuk satu hamparan, berbentuk jalur, atau kombinasi dari bentuk satu hamparan dan jalur
- iii. Didominasi komunitas tumbuhan terbuka hijau adalah area memanjang/jalur dan/atau mengelompok, yang penggunaannya lebih bersifat terbuka, tempat tumbuh tanaman, baik yang tumbuh secara alamiah maupun yang sengaja ditanam.

Data Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD) Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun Anggaran 2012 menulliskan ruang terbuka hijau di Kabupaten Kutai Kartanegara sebesar 65,81%. Sesuai dengan peraturan yang ada bahwa minimaal RTH adalah 30%, maka Kabupaten Kutai Kartanegara telah sesuai dengan peraturan yang ada. Kedepannya pemerintah daerah perlu memelihara keadaan ini agar ketersediaan paru-paru kota tetap ada.

E. Perhubungan

Untuk melayani angkutan barang dan penumpang antara pulau maupun untuk ekspor dan import masih melalui pelabuhan-pelabuhan yang ada di Kota Balikpapan dan Kota Samarinda. Di Kabupaten Kutai Kartanegara terdapat 2 (dua) pelabuhan laut yaitu di Kecamatan Samboja dan Kecamatan Muara Badak (Tanjung santan). Pelabuhan tersebut hanya digunakan khusus kapal untuk minyak bumi dan gas disamping terdapat pelabuhan berskala kecil untuk persinggahan para nelayan.

Di Kabupaten Kutai Kartanegara terdapat 3 (tiga) buah sungai besar, sungai mahakam adalah yang terbesar dengan panjang sekitar 920 Km yang membentang dari wilayah pantai hingga pedalaman dan terbelah menjadi beberapa anak sungai besar seperti, sungai Kedang Kepala dan belayan yang hanya dapat dilalui kapal motor yang berukuran kecil sampai sedang. Beberapa Kecamatan dapat dijangkau melalui sungai tersebut dan terdapat pelabuhan di setiap kecamatan hanya berukuran kecil, juga terdapat 11 (sebelas) pelabuhan khusus untuk Batu Bara. Dalam menghubungkan antara Kota Tenggarong sebagai Ibukota Kabupaten menuju Kecamatan dapat ditempuh melalui jalur transportasi sungai dengan beberapa jenis kapal, Speed Boad, Perahu panjang (long boad) dan perahu motor berukuran kecil (ces). Untuk penumpang pengguna jasa transportasi sungai dapat menggunakan kapal setiap hari dari Ibukota Kecamatan melalui Tenggarong menuju Kota Samarinda dan sebaliknya.

Jadual 3.15 :
Indikator Kinerja Bidang Perhubungan

Indikator	2010	2011	2012
Jumlah arus penumpang angkutan umum	35.402	79.528	95.213
Nisbah ijin trayek	0,0015967	0,0019161	0,0020757
Jumlah uji KIR angkutan umum	3765	4001	4242
Jumlah Pelabuhan Laut/Udara/Terminal Bis	5	5	11
Lama pengujian kelayakan angkutan umum (KIR)	+ 25 Menit	+ 25 Menit	+ 25 Menit
Biaya pengujian kelayakan angkutan umum	Rp. 26.000 s/d Rp. 45.000	Rp. 26.000 s/d Rp. 45.000	Rp. 26.000 s/d Rp. 45.000
Pemasangan Rambu-rambu	8,6	11,9	10,3

Sumber: Jabatan Perhubungan Kutai Kartanegara

G. Lingkungan Hidup

a. Peratus Penanganan Sampah

Pertumbuhan penduduk yang meningkat drastis dan semakin banyaknya masyarakat yang konsumtif menjadi salah satu faktor pendukung semakin meningkatnya jumlah sampah. Di Kota-kota besar sampah menjadi masalah besar dan mengakibatkan bencana.

Jumlah sampah yang ditangani di Kabupaten Kutai Kartanegara mencapai 93,75 % pada tahun 2012. Angka penanganan sampah diperoleh dari Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Tahun Anggaran 2012 bidang Lingkungan Hidup. Semakin tinggi nilai peratus penanganan sampah, maka keadaan lingkungan semakin terjaga. Peningkatan peratus penanganan sampah dengan berbagai program dan didukung oleh penduduknya dapat menghindarkan Kabupaten Kutai Kartanegara dari berbagai musibah yang disebabkan oleh sampah. Diharapkan program-program yang berkaitan dengan sampah terus ditingkatkan agar tercipta Kabupaten Kutai Kartanegara yang bersih, aman dan nyaman.

b. Masalah Pengawasan Terhadap Pelaksanaan Amdal dan Penegakan Hukum Lingkungan

Masalah pengawasan terhadap pelaksanaan amdal dan penegakan hukum lingkungan menjadi satu bahagian penanganan yang dilaksanakan oleh badan lingkungan hidup. Hal-hal yang dikaji dalam proses AMDAL aspek fisik-kimia, ekologi, sosial-ekonomi, sosial-budaya, dan kesihatan masyarakat sebagai pelengkap studi kelayakan suatu rencana usaha dan/atau kegiatan.

Masalah pengawasan terhadap pelaksanaan amdal dan penegakan hukum lingkungan tertulis pada realisasi program Badan Lingkungan Hidup capaiannya berturut-turut adalah

90,70% dan 94,68%. Peratus dari kedua indikator memiliki nilai yang tinggi, akan tetapi apabila pemerintah tidak fokus dalam kedua indikator maka peratusnya akan menurun dan terjadi masalah lingkungan. Saran yang dapat diberikan untuk kedua indikator adalah membentuk kebijakan pengelolaan SDA dan lingkungan hidup secara tepat akan dapat mendorong perilaku masyarakat untuk menerapkan prinsip-prinsip pembangunan berkelanjutan dalam 25 tahun mendatang agar daerah tidak mengalami krisis SDA, khususnya krisis air, pangan, dan energi.

G. Pertanahan

Prosentase luas lahan bersertifikat adalah proporsi jumlah luas lahan bersertifikat (HGB, HGU, HM, HPL) terhadap luas wilayah daratan. Indikator pertanahan ini bertujuan untuk mengetahui tertib administrasi sebagai kepastian dalam kepemilikan. Hak Milik (HM) merupakan hak turun-menurun, terkuat dan terpenuh yang dapat dipunyai orang atas tanah. Sifat-sifat hak milik yang membedakannya dengan hak-hak lainnya adalah hak atas tanah yang dimiliki orang, hak miliklah yang paling kuat dan penuh.

Hak Guna Usaha (HGU) adalah hak untuk mengusahakan tanah yang dikuasai langsung oleh Negara dalam jangka waktu paling lama 25 tahun. Hak Guna Usaha merupakan hak khusus untuk mengusahakan tanah yang bukan miliknya sendiri guna perusahaan, pertanian, perikanan dan peternakan. Hak Guna Bangunan (HGB) adalah hak untuk mendirikan dan mempunyai bangunan-bangunan atas tanah yang bukan miliknya sendiri, dengan jangka waktu paling lama 30 tahun. Tidak mengenai tanah pertanian, oleh karena itu dapat diberikan atas tanah yang dikuasai langsung oleh Negara maupun tanah milik seseorang. Hak Pengelolaan Lahan (HPL) adalah hak untuk mengelola lahan yang hanya diberikan atas

tanah negara yang dikuasai oleh Badan Pemerintah, BUMN (Badan Usaha Milik Negara) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

Jumlah sertifikat tanah menurut hak atas tanah sejak tahun 2009 sampai dengan 2011 disajikan pada jadual di bawah ini.

Jadual 3.16 :
Jumlah Sertifikat Tanah Menurut Hak Atas Tanah
Tahun 2009-2012

Hak Atas Tanah	2009	2010	2011
Hak Milik	2.779	1.806	3.758
Hak Guna Bangunan	2	11	68
Hak Guna Usaha	5	22	-
Hak Pakai	-	86	17
Hak Penggunaan lahan	-	-	-
Jumlah	2.786	1.925	3.843

Sumber: Kutai Kartanegara Dalam Angka Tahun 2010 dan 2012

Peningkatan sertifikat hak oleh penduduk Kabupaten Kutai Kartanegara dapat menunjukkan keadaan ekonomi masyarakatnya. Dalam jangka waktu satu tahun kepemilikan sertifikat hak atas tanah meningkat dapat disebabkan kerana peningkatan kesejahteraan penduduk yang dibuktikan dengan kepemilikan sertifikat hak milik meningkat drastis.

H. Kependudukan dan Catatan Sipil

a. Kepemilikan KTP

Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan salah satu identitas legal bagi penduduk yang menjadi bukti bahwa orang tersebut diakui sebagai penduduk di suatu wilayah administrasi di Indonesia. Berdasarkan UU Nomor 23 Tahun 2006, KTP wajib dimiliki oleh semua penduduk di Indonesia yang sudah berumur 17 tahun ke atas atau mereka yang berumur di bawah 17 tahun tetapi sudah menikah/kawin atau sudah pernah menikah/kawin, dalam profil ini disebut penduduk wajib KTP.

Kepemilikan KTP oleh penduduk di Kabupaten Kutai Kartanegara diketahui dari Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Tahun Anggaran 2012 sebesar 94,74%. Secara keseluruhan dengan nilai 94,74% penduduk dibandingkan dengan penduduk wajib KTP sudah cukup tinggi, akan tetapi nilai ini perlu semakin ditingkatkan agar mencapai 100%. Apabila kepemilikan KTP mencapai 100% akan memudahkan petugas pencatatan sipil dalam melakukan pendataan serta memudahkan masyarakat dalam melakukan berbagai urusan seperti; misalnya urusan perbankan, mengurus sertifikat tanah, mengurus perkawinan, pendidikan, pekerjaan dan sebagainya.

b. Kepemilikan Akta Kelahiran Per 1000 Penduduk

Akta kelahiran adalah akta/catatan otentik yang dibuat oleh pegawai catatan sipil berupa catatan resmi tentang tempat dan waktu kelahiran anak, nama anak dan nama orang tua anak secara lengkap dan jelas, serta status kewarganegaraan anak. Akta kelahiran dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang disampaikan dalam batas waktu selambat-lambatnya 60 hari kerja bagi WNI dan 10 hari kerja bagi WNA sejak tanggal kelahiran bayi.

Kepemilikan akta kelahiran penduduk di Kutai Kartanegara pada tahun 2012 diperoleh datanya dari Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Tahun Anggaran 2012 sebesar 651,16. Pengertian dari angka 651,16 adalah dari 1.000 penduduk di Kutai Kartanegara yang memiliki akta kelahiran hanya 651 jiwa. Fakta dari data diatas penduduk yang belum memiliki akta kelahiran sangat sedikit jumlahnya. Dalam hal ini Jabatan Catatan Sipil perlu melakukan berbagai program peningkatan kepemilikan akta kelahiran. Salah satu program yang memudahkan penduduk dalam pembuatan akta kelahiran dengan pembuatan akta kelahiran kolektif yang dibagi menjadi dua cara yaitu:

- i. Akta Kolektif Swadaya, dimana suatu daerah menunjuk seseorang atau tim kepanitiaan untuk mengurus permohonan pembuatan akta kelahiran secara bersama-sama. Tim atau orang tersebut datang ke KCS di Ibukota Kabupaten.
- ii. Akta Kolektif Jemput Bola, artinya pembuatan akta kelahiran di suatu daerah secara bersamasama, dengan cara para pemohon akta kelahiran cukup datang ke jabatan kelurahan setempat dimana para petugas dari KCS datang ke jabatan kelurahan tersebut dan membuka pelayanan permohonan akta kelahiran.

Pembuatan akta kelahiran secara kolektif ini dilakukan untuk mengatasi masalah jauhnya tempat pengurusan akta kelahiran dari tempat tinggal pemohon.

I. Sosial

a. Prasarana Sosial

Prasarana sosial adalah prasarana yang disediakan baik oleh pemerintah ataupun swasta/pribadi dalam rangka memenuhi memerlukanan sosial. Prasarana sosial saat ini banyak disediakan oleh pribadi yang dilatar belakangi oleh alasan kemanusiaan dan

kepedulian terhadap sesama manusia. Prasarana sosial ada berbagai macam jenisnya seperti seperti panti asuhan, panti jompo dan panti rehabilitasi.

Hasil laporan yang ditulis pada LLPD Tahun Anggaran 2012 dan LKPI Bupati Tahun 2012 mengenai capaian kinerja Jabatan Sosial yang berkaitan dengan IKK adalah ketersediaan prasarana sosial. Dari kedua laporan diatas diketahui pada Tahun 2012 ada 14 prasarana sosial seperti panti asuhan, panti jumbo dan panti rehabilitasi.

Kegiatan yang dilakukan oleh Jabatan Sosial dinilai berhasil, dengan berbagai program kegiatannya. Akan lebih baik apabila pada tahun-tahun kedepannya hal ini menjadi acuan agar lebih baik dari sekarang, dengan menangani berbagai masalah sosial yang ada di Kabupaten Kutai Kartanegara.

J. Tenaga kerja

a. Tingkat Partisipasi Tenaga kerja

Tingkat Partisipasi Tenaga kerja adalah suatu indikator tenaga kerja yang memberikan gambaran tentang penduduk yang aktif secara ekonomi dalam kegiatan sehari-hari merujuk pada suatu waktu dalam periode survei. Tingkat Partisipasi Tenaga kerja menunjukkan peratus tenaga kerja terhadap penduduk usia kerja. Nisbah ini menggambarkan partisipasi tenaga kerja pada tiap kelompok umur dan jenis jantina. TPAK menurut kelompok umur biasanya memiliki pola huruf "U" terbalik. Pada kelompok umur muda (15-24) tahun, TPAK cenderung rendah, kerana pada usia ini mereka lebih banyak masuk kategori bukan tenaga kerja (sekolah). Begitu juga pada kelompok umur tua (diatas 65 tahun), TPAK rendah dikeranakan mereka masuk pada masa purnabakti (pensiun).

Berikut disajikan jadual data mengenai Tingkat Partisipasi Tenaga kerja di Kabupaten Kutai Kartanegara pada usia diatas 15 Tahun.

Jadual 3.17 :

Tingkat Partisipasi Tenaga kerja Tahun 2009-2013

Kabupaten Kutai Kartanegara

Jenis Jantina	2009		2010		2011		2012	
	Tenaga kerja	TPAK (%)	Tenaga kerja	TPAK (%)	Tenaga kerja	TPAK (%)	Tenaga kerja	TPAK (%)
Laki-laki	184.993	86,87	201.446	86,88	215.239	90,65	221,902	88,68
Perempuan	78.675	42,12	93.174	45,75	90.950	42,78	82,113	37,17
Jumlah	263.668	65,96	294.620	67,65	306.189	60,04	304,015	64,53

Sumber: Kutai Kartanegara Dalam Angka Tahun 2013

Nilai TPAK secara keseluruhan pada tahun 2010-2012 mengalami fluktuasi. Penurunan TPAK terjadi pada tahun 2011 sebesar 7,61 poin. Penurunan ini disebabkan oleh meningkatnya jumlah tenaga kerja dibandingkan dengan jumlah usia kerja. Dilihat lebih detail berdasarkan jenis jantina, nilai TPAK di Kabupaten Kutai Kartanegara pada jenis jantina laki-laki mengalami peningkatan sebesar 3,77% dari tahun 2010 ke 2011, sedangkan pada jenis jantina perempuan mengalami penurunan sebesar 2,97%. Namun TPAK 2012 kembali mengalami peningkatan positif ke angka 64,53 atau meningkat sebesar 7,45% persen dari tahun 2011. Jika kita lihat perbandingan antar jenis jantina, maka TPAK perempuan jauh lebih rendah dibandingkan laki-laki. Hal ini dikeranakan budaya yang berkembang di Indonesia laki-laki sebagai pencari nafakah utama sehingga perempuan lebih sedikit masuk ke dalam tenaga kerja.

b. Tingkat Pengangguran Terbuka

Pengangguran atau tuna karya adalah istilah untuk orang yang tidak bekerja sama sekali, sedang mencari kerja, bekerja kurang dari dua hari selama seminggu atau seseorang yang sedang berusaha mendapatkan pekerjaan yang layak. Pengangguran umumnya disebabkan kerana jumlah tenaga kerja atau para pencari kerja tidak sebanding dengan jumlah lapangan kerja yang ada yang mampu menyerap. Pengangguran terbuka merupakan bahagian dari tenaga kerja yang tidak bekerja atau sedang mencari pekerjaan (baik bagi mereka yang belum pernah bekerja sama sekali maupun yang sudah pernah berkerja), atau sedang mempersiapkan suatu usaha, mereka yang tidak mencari pekerjaan kerana merasa tidak mungkin untuk mendapatkan pekerjaan dan mereka yang sudah memiliki pekerjaan tetapi belum mulai bekerja. Data tingkat pengangguran terbuka diperoleh dari buku Kutai Kartanegara Dalam Angka Tahun 2012, sehingga data yang disajikan data Tahun 2011.

Jadual 3.18:
Tingkat Pengangguran Terbuka
Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2008-2012

Tahun	Laki-laki (%)	Perempuan (%)	TPT Laki-laki dan Prempuan (%)
2008	9,27	11,14	9,82
2009	11,48	11,13	11,38
2010	7,99	19,20	11,53
2011	7,01	9,29	7,68
2012	6,95	10,42	7,89

Sumber: Kutai Kartanegara Dalam Angka Tahun 2013

Tingkat pengangguran terbuka dari tahun 2008-2010 nilainya terus meningkat, dengan nilai berturut-turut 9,82%, 11,38% dan 11,53% sedangkan pada tahun 2011 turun sebesar 3,68% menjadi 7,68%. Penurunan tingkat pengangguran terbuka di Kabupaten Kutai Kartanegara merupakan sebuah kabar baik bagi daerah kerana pengangguran menjadi masalah dalam perekonomian, dengan adanya pengangguran, produktivitas dan pendapatan masyarakat akan berkurang sehingga dapat menyebabkan timbulnya kemiskinan dan masalah-masalah sosial lainnya. Walau demikian, penurunan tersebut kembali mengalami sedikit kenaikan pada tahun 2012 menjadi 7,89% .

Mengukur tingkat pengangguran terbuka dapat digunakan sebagai acuan pemerintah untuk pembukaan lapangan kerja baru. Disamping itu, trend indikator ini akan menunjukkan kejayaan program tenaga kerja dari tahun ke tahun, dengan demikian setiap tahunnya akan ada program-program yang dapat mengurangi tingkat pengangguran terbuka.

K. Kemiskinan

Kemiskinan di Kabupaten Kutai Kartanegara masih menjadi suatu permasalahan pembangunan dan sekaligus tantangan yang harus diselesaikan kedepan. Upaya penanggulangan kemiskinan di Kabupaten Kutai Kartanegara dilakukan dengan pendekatan yang bersifat sektoral maupun kewilayahan serta melibatkan partisipasi aktif dari pemangku kepentingan di Kabupaten Kutai Kartanegara. Upaya penanggulan kemiskinan selama periode 2008-2012 telah dilakukan melalui kebijakan pro poor maupun pro job. Jumlah penduduk miskin di Kabupaten Kutai Kartanegara disajikan sebagai berikut :

Jadual 3.19
Jumlah Penduduk Miskin di Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun
2008-2012

Tahun	Jumlah Penduduk	Penduduk Miskin	Prosentase
2008	580.348	48.160	9,29
2009	605.857	42.480	8,97
2010	626.680	54.700	8,73
2011	650.908	47.300	7,27
2012	674.464	47.100	6,98

Sumber: BPS Kutai Kartanegara, 2005-2013

Perkembangan jumlah penduduk miskin di Kabupaten Kutai Kartanegara 2008–2012 terjadi penurunan dari 9,29% menjadi 6,94%. Secara rinci berdasarkan peratus dan jumlah penduduk miskin di Kabupaten Kutai Kartanegara pada tahun 2010 sebanyak 54.700 jiwa (8,69%).

L. Komunikasi dan Informasi

Untuk mendukung pertumbuhan ekonomi Daerah, ketersediaan akses informasi terutama infrastruktur telekomunikasi sangat esensial untuk membuka keterisolasian suatu daerah sekaligus membuka peluang ekonomi bagi Daerah tersebut.

Di Kabupaten Kutai Kartanegara terdapat 22 Tower milik Pemerintah Daerah yang tersebar di 18 Kecamatan (2 tower di Kecamatan Tabang, 3 tower di Kecamatan Loa Janan, 2 tower di Kecamatan Tenggarong, dan masing-masing 1 tower di Kecamatan lainnya), 209 Tower milik swasta.

a. Angka Jenayah

Angka Jenayah dihitung berdasarkan delik aduan dari penduduk korban kejahatan dalam periode 1 (satu) tahun. Angka kriminalitas juga dapat diartikan rata-rata kejadian kriminalitas dalam satu bulan pada tahun tertentu. Kegiatan yang termasuk tindak kriminal adalah curanmor (pencurian motor), pembunuhan, pemerkosaan, pencurian dan lain sebagainya. Angka kriminalitas bermanfaat untuk menilai tingkat keamanan di Kabupaten Kutai Kartanegara, kerana semakin tinggi angka kriminalitas maka Kabupaten Kutai Kartanegara semakin tidak aman, dan semakin rendah angka kriminalitas maka Kabupaten Kutai Kartanegara semakin aman.

Dalam masyarakat semakin rendah angka kriminalitas, maka semakin tinggi rasa aman yang dimiliki masyarakat, hal ini sangat diperlukan dalam menjamin iklim berinvestasi. Angka kriminalitas yang tertangani adalah penanganan kriminal oleh aparat penegak hukum (polisi/kejaksaan). Angka kriminalitas yang ditangani merupakan jumlah tindak kriminal yang ditangani selama 1 tahun terhadap 10.000 penduduk. Kabupaten Kutai Kartanegara termasuk daerah yang aman mengingat angka kriminalitasnya rendah, sebagaimana disajikan dalam jadual dibawah ini.

Jadual 3.20:
Angka Jenayah Selama 1 (satu) Tahun di Kabupaten
Kutai Kartanegara tahun 2010-2011

NO	JENIS KRIMINAL	2010	2011
1	Jumlah kasus narkoba		74
2	Jumlah kasus pembunuhan		2
3	Jumlah kejahatan seksual	8	20
4	Jumlah kasus penganiayaan	20	53
5	Jumlah kasus pencurian	121	61
6	Jumlah kasus penipuan		23
7	Pemalsuan surat	19	13
8	Pemalsuan wang	3	22
9	Pemerasan	38	3
10	Penggelapan		31
11	Senjata tajam		11
12	Lain-lain		6
13	Jumlah tindak kriminal selama 1 tahun	209	319
14	Jumlah penduduk	626.680	650.908
15	Angka Kriminalitas	0,00033	0,000490

Sumber: BPS Kabupaten Kutai Kartanegara, 2012

b. Jumlah Demonstrasi

Jumlah demonstrasi adalah jumlah demonstrasi yang terjadi dalam periode 1 (satu) tahun. Unjuk rasa atau demonstrasi ("demo") adalah sebuah gerakan protes yang dilakukan sekumpulan orang di hadapan umum. Unjuk rasa biasanya dilakukan untuk menyatakan pendapat kelompok tersebut atau penentang kebijakan yang dilaksanakan suatu pihak atau dapat pula dilakukan sebagai sebuah upaya penekanan secara politik oleh kepentingan kelompok. Jumlah demonstrasi di Kabupaten Kutai Kartanegara pada tahun 2012 adalah 198 kali.

BAB 4

METODOLOGI

4.0 PENGENALAN

Kajian ini menggunakan kaedah kuantitatif. Kajian kuantitatif mengikut Sugiyono (2004) adalah kajian yang dilaksanakan bagi mengetahui nilai variabel, sama ada satu atau lebih variabel dengan membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Manakala Indriantoro (1999) menyatakan bahawa kajian kuantitatif merupakan kajian terhadap masalah-masalah yang berbentuk fakta-fakta masa kini daripada sesuatu kumpulan populasi yang tujuannya adalah untuk menguji hipotesis atau menjawab persoalan yang berhubungkait dengan *current opinion* daripada subjek yang dikaji.

Melalui kaedah kuantitatif, jawapan responden yang diperolehi daripada soal selidik akan dianalisa menggunakan kaedah statistik seperti ujian T, *Anova* dan *multiple regression*. Melalui kaedah kuantitatif ini, dapatan kajian adalah lebih objektif kerana menggunakan data-data berangka yang lebih tepat dan memudahkan proses analisis dan perbandingan. Selain itu, kaedah kuantitatif ini juga melibatkan jumlah responden yang besar serta lebih berstruktur, mempunyai makna yang jelas, penjadualan yang jelas serta lebih menumpukan kepada hasil.

4.1 PEMBENTUKAN SOALSELIDIK

Soalselidik yang berbentuk struktur telah digunakan di dalam kajian ini. Soalselidik bagi kajian ini dibentuk berdasarkan kepada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagaimana ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor:25/KEP/M.PAN/2/2004 bagi mengukur kepuasan masyarakat terhadap perkhidmatan yang diberikan. Manakala untuk pembolehubah yang lain, soalselidik dibentuk berdasarkan kepada penambahan dan pengubahsuaian daripada soalselidik yang digunakan di dalam kajian-kajian terdahulu. Antaranya adalah kajian yang dibuat oleh MORI Social Research Institute (2004), Cobalt Community Research (2008), Van Ryzin (2004), Ipsos MORI (2010) dan Neda Shisavi (2007).

Soalselidik ini dibahagikan kepada sepuluh kategori iaitu ciri-ciri demografi, tahap kepuasan masyarakat, *tangible*, *access*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *delivery* dan *timeliness*.

4.2 PRA KAJIAN (PILOT STUDY)

Beberapa pra kajian telah dijalankan sebelum soalselidik diedarkan kepada responden yang ditetapkan bagi menguji kebolehpercayaan dan kesahihan soalselidik (angket) yang telah dibentuk. Prakajian ini juga ditujukan bagi memastikan adakah soalan yang diajukan dalam soal selidik mudah difahami oleh responden kajian atau tidak, adakah

konsep yang digunakan dalam soal selidik sudah jelas atau belum, dan adakah soal selidik berkenaan tidak mengelirukan serta telah menjurus kepada persoalan yang dikaji.

Pra kajian ini melibatkan 50 sampel yang berurusan di jabatan-jabatan kerajaan yang setara atau sejenis di kawasan Kabupaten Kutai Kartanegara, Kalimantan Timur. Menurut Emery dan Cooper (1991), jumlah sampel sebanyak 25 hingga 100 orang adalah memadai untuk tujuan prakajian. Jumlah sampel seramai 25 hingga 100 orang menurut Emery dan Cooper (1991) adalah memadai untuk tujuan prakajian.

4.3 KEBOLEHPERCAYAAN SOALSELIDIK

Tahap kebolehpercayaan soalselidik yang digunakan di dalam kajian ini dianalisis menggunakan ujian *Cronbach's Coefficient Alpha*. Nunnally (1978) mencadangkan *standard* untuk menentukan tahap kebolehpercayaan instrumen kajian adalah pada skor *alpha* 0.70 atau lebih adalah boleh diterima. Walau bagaimanapun, Nunnally (1967, 245) menyarankan bahawa nilai *alpha* yang sederhana iaitu di antara 0.5 hingga 0.6 masih boleh diterima. Jadual 3.1 menunjukkan nilai skor *alpha* bagi setiap soalan kajian ini didapati melebihi 80 peratus dan berdasarkan kepada cadangan Nunnally (1978) nilai skor *alpha* ini menunjukkan bahawa tahap kebolehpercayaan bagi setiap soalan adalah tinggi. Nilai skor *alpha* yang tinggi ini menunjukkan ketinggian kebolehpercayaan semua pembolehubah yang dikaji.

Jadual 4.1:
Tahap Kebolehpercayaan Soalselidik

Pembolehubah	Skor <i>Alpha</i>
Tahap Kepuasan Masyarakat	0.8607
<i>Tangible</i>	0.9285
<i>Accesibility</i>	0.9126
<i>Reliability</i>	0.9479
<i>Responsiveness</i>	0.9150
<i>Assurance</i>	0.8252
<i>Empathy</i>	0.8755
<i>Delivery</i>	0.8021
<i>Timeliness</i>	0.8817

4.4 KESAHIHAN SOALSELIDIK

Kesahihan soalselidik dalam kajian ini diukur berdasarkan kesahihan diskriminan (*discriminant validity*). Kesahihan diskriminan diperolehi apabila sesuatu pembolehubah tidak berkorelasi atau mempunyai nilai korelasi yang rendah dengan sesuatu pembolehubah yang berbeza (Kavanagh dan Wolins, 1971). Nilai korelasi yang rendah menunjukkan bahawa tidak wujud perkaitan antara satu pembolehubah dengan pembolehubah yang lain. Kim dan Mueller (1979) menyarankan nilai korelasi yang boleh diterima untuk menentukan tidak wujudnya konstruk atau perkaitan antara sesuatu pembolehubah ialah apabila nilai korelasi tidak melebihi 0.45. Oleh itu untuk

tujuan mengukur kesahihan diskriminan ini, korelasi bagi setiap pembolehubah yang digunakan dalam kajian diuji menggunakan ujian korelasi matrik.

Jadual 4.2:
Jadual Korelasi Matrik Antara Pembolehubah

	B	C	D	E	F	G	H	I
B	1.000							
C	.430	1.000						
D	.376	.409	1.000					
E	.292	.453	.473	1.000				
F	.245	.423	.343	.441	1.000			
G	.129	.148	.127	.107	.086	1.000		
H	.250	.325	.392	.332	.337	.070	1.000	
I	.165	.359	.326	.367	.397	.086	.396	1.000

B: Tahap Kepuasan Masyarakat

C: *Tangible*

D: *Accessibility*

E: *Reliability*

F: *Responsiveness*

G: *Empathy*

H: *Delivery*

I: *Timeliness*

Jadual 4.2 menunjukkan hasil korelasi matrik bagi pasangan pembolehubah adalah rendah iaitu tidak melebihi 0.45. Ini menunjukkan bahawa wujud *discriminant validity* bagi setiap pembolehubah yang dikaji.

4.5 POPULASI DAN SAMPEL

4.5.1 Populasi Kajian

Populasi ialah gabungan daripada seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal, atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi tumpuan kajian. Populasi dan sampel kajian dalam penelitian ini adalah responden yang berurusan dengan pelbagai instansi (agensi) kerajaan di Kabupaten Kutai Kartanegara.

4.5.2 Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel dalam kajian ini berdasarkan kepada tiga faktor utama iaitu faktor keseragaman yang wujud dalam perkhidmatan di kawasan tempatan, faktor kos kajian, dan faktor kekangan masa. Mengikut peraturan otonomi tempatan (*local autonomy*) perkhidmatan awam di pelbagai kawasan tempatan di Indonesia mempunyai ciri-ciri keseragaman, seperti prinsip, prosedur, dan peraturan perkhidmatan yang sama bagi setiap agensi di setiap kawasan tempatan. Selain itu jabatan awam yang akan dipilih untuk tujuan kajian ini terdiri daripada pelbagai jenis

jabatan dan mempunyai kepelbagaian karakteristik individu dan persekitaran pekerjaan pekerja berkenaan.

Berdasarkan populasi kajian dan sesuai pula dengan skop kajian dan permasalahan kajian ini, maka penentuan sampel dalam kajian ini dibuat dengan menggunakan teknik *multistage random sampling*. Dengan penggunaan teknik *multistage random sampling*, pengambilan sampel dilakukan beberapa tahap.

Tahap pertama populasi kajian dibahagikan kepada tiga belas (13) kumpulan kakitangan awam yang bekerja pada jabatan kerajaan di Kabupaten Kutai Kartanegara. Selepas itu daripada ketiga belas kumpulan dipilih beberapa bahagian atau bidang pekerjaan secara random. Akhirnya pada setiap bahagian ditentukan bilangan sampel dengan teknik *random sampling*.

Selanjutnya, teknik pengambilan sampel pada peringkat responden pelanggan adalah dengan menggunakan *accidental sampling*, iaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan, dengan cara siapa yang kebetulan bertemu dengan pengkaji boleh dijadikan sampel jika dipandang sesuai.

4.5.3 Sampel dan Responden Kajian

Tiga belas agensi penyampaian awam yang telah dipilih sebagai unit sampel ialah agensi Perencanaan & Pengendalian Pembangunan, Penyediaan Sarana dan Prasarana Umum, Perencanaan, Pemanfaatan dan Pengawasan, Pelayanan Kesihatan, Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat, Pelayanan Pendidikan, Pengembangan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Pelayanan Sosial, Pelayanan Pertanahan, Ketenagakerjaan, Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil, Pelayanan Administrasi Umum Pemerintah dan Pelayanan Administrasi Penanaman Modal. Seramai seratus sampel akan dipilih daripada setiap agensi penyampaian awam menjadikan jumlah semua sampel di Kabupaten Kutai Kartanegara seramai 1300 orang.

Soalselidik akan diedarkan oleh pembantu penyelidik di agensi-agensi perkhidmatan awam yang dinyatakan dalam tempoh seminggu. Pembantu penyelidik akan menemui pelanggan sebaik sahaja selepas pelanggan berurusan dengan agensi berkenaan. Kaedah ini digunakan bagi mensasarkan pelanggan sebenar di agensi-agensi berkenaan. Selain daripada itu, pengedaran terus soalselidik kepada pelanggan yang menggunakan sesuatu perkhidmatan juga bertujuan untuk memastikan pendapat responden yang adil dan terkini bagi sesebuah agensi perkhidmatan.

Daripada jumlah 1300 borang soalselidik yang diedarkan hanya sebanyak 1047 (80.5%) borang soalselidik telah dikembalikan. Walau bagaimanapun sebanyak 7 borang soalselidik tidak lengkap atau rosak dan tidak sesuai digunakan untuk tujuan

penganalisaan. Ini menjadikan borang soalselidik yang sesuai digunakan untuk tujuan penganalisaan berjumlah 1040 (80%) sahaja. Peratus ini melebihi kadar minimum pengembalian soalselidik yang dicadangkan oleh Babbie (1992) iaitu sebanyak 60%. Pembahagian borang soalselidik yang sesuai digunakan mengikut negeri adalah seperti dalam Jadual 4.3.

Jadual 4.3:
Populasi, Sampel dan Responden

Agensi Perkhidmatan	Sampel	Responden	
Perencanaan & Pengendalian Pembangunan	100	80	80%
Penyediaan Sarana dan Prasarana Umum	100	82	82%
Perencanaan, Pemanfaatan dan Pengawasan	100	78	78%
Pelayanan Kesihatan	100	85	85%
Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat	100	81	81%
Pelayanan Pendidikan	100	82	82%
Pengembangan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	100	77	77%
Pelayanan Sosial	100	80	80%
Pelayanan Pertanahan	100	84	84%
Ketenagakerjaan	100	77	77%
Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil	100	81	81%
Pelayanan Administrasi Umum Pemerintah	100	79	79%
Pelayanan Administrasi Penanaman Modal	100	74	74%
Jumlah	1300	1040	80%

4.6 PENGANALISAAN DATA

Dapatan kajian ini dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan juga statistik inferensi. Analisis statistik deskriptif yang digunakan termasuklah min, frekuensi dan peratusan. Manakala analisis statistik inferensi yang digunakan termasuklah ujian T, *Anova* dan *multiple regression*. Bagi ujian ANOVA, sekiranya wujud perbezaan yang signifikan antara pembolehubah maka ujian lanjut Post Hoc Scheffe akan digunakan.

Tahap kepuasan masyarakat diukur menggunakan min atau purata berdasarkan kepada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004) iaitu tentang panduan penyusunan Tahap Kepuasan Masyarakat, Unit Pelayanan dan Instansi Pemerintah. Langkah-langkah pengiraan tahap kepuasan masyarakat adalah seperti berikut:

- i. Min tahap kepuasan bagi setiap responden dikira berdasarkan jumlah skor item Bahagian B dan jumlah ini kemudiannya dibahagikan bilangan item iaitu 14 item.
- ii. Min tahap kepuasan masyarakat bagi setiap responden seterusnya akan dijumlahkan dan dibahagikan dengan bilangan responden untuk mendapatkan tahap kepuasan masyarakat.
- iii. Pembahagian tahap kepuasan adalah berdasarkan nilai min yang diperolehi dan dikelaskan kepada empat skala seperti dalam Jadual 4.4.

Jadual 4.4 : Skala Tahap Kepuasan Masyarakat

Nilai min	Tahap Kepuasan Masyarakat
1.00 – 1.75	Buruk
1.76 – 2.50	Kurang Baik
2.51 – 3.25	Baik
3.26 – 4.00	Sangat Baik

Penggunaan nilai min bersesuaian dalam menentukan tahap kepuasan msyarakat di Kutai Kartanegara memandangkan prosedur yang sama digunakan dalam menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagaimana digariskan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004). Selain daripada itu, nilai min atau purata merupakan nilai yang mudah difahami oleh masyarakat kerana penggunaan yang sangat ketara dalam kehidupan seharian.

Ujian *Anova* dan Ujian T digunakan untuk mengenalpasti kesan tahap kepuasan masyarakat mengikut ciri-ciri demografi. Ia bertujuan untuk menguji kesignifikan hubungan di antara tahap kepuasan masyarakat dan ciri-ciri demografi. Kedua-dua kaedah akan mengenalpasti kesignifikanan hubungan tersebut berdasarkan perbandingan min di antara kategori-kategori dalam setiap ciri-ciri demografi. Penggunaan kaedah *Anova* adalah untuk membandingkan min bagi ciri-ciri demografi yang mempunyai lebih daripada dua kategori seperti jenis pekerjaan responden, tahap umur, tahap pendidikan dan tahap pendapatan . Sekiranya wujud perbezaan min yang

signifikan di antara kumpulan-kumpulan demografi maka ujian *Post Hoc Scheffe* dijalankan untuk mengenalpasti kumpulan manakah yang mempunyai perbezaan min yang signifikan. Manakala nilai min yang ditunjukkan bagi setiap kumpulan akan dapat digunakan untuk mengenalpasti kumpulan manakah yang mempunyai tahap kepuasan masyarakat yang lebih tinggi.

Ujian T pula akan digunakan untuk membandingkan min bagi ciri-ciri demografi yang mempunyai dua kategori sahaja iaitu jantina. Sekiranya wujud perbezaan min yang signifikan, maka kategori yang mempunyai kesan IKM yang lebih tinggi dikenalpasti berdasarkan nilai min yang lebih tinggi. Oleh itu hipotesis-hipotesis alternatif bagi ujian ini adalah seperti berikut:

- H₁ : Tahap Kepuasan Masyarakat mempunyai perbezaan min yang signifikan mengikut jantina
- H₂ : Tahap Kepuasan Masyarakat mempunyai perbezaan min yang signifikan mengikut jenis pekerjaan.
- H₃ : Tahap Kepuasan Masyarakat mempunyai perbezaan min yang signifikan mengikut tahap umur.
- H₄ : Tahap Kepuasan Masyarakat mempunyai perbezaan min yang signifikan mengikut tahap pendidikan.
- H₅ : Tahap Kepuasan Masyarakat mempunyai perbezaan min yang signifikan mengikut tahap pendapatan.

Analisis *multiple regression* digunakan untuk menentukan faktor-faktor dalam penyampaian perkhidmatan yang memberi kesan ke atas kepuasan masyarakat. Tahap kesignifikanan kajian diuji pada tahap 0.05. Faktor yang mempunyai tahap kesignifikanan kurang daripada 0.05 merupakan faktor yang mempunyai hubungan yang signifikan dengan tahap kepuasan masyarakat. Model *multiple regression* bagi kajian ini adalah seperti berikut:

$$\text{Kepuasan} = \beta_0 + \beta_1 \text{accessibility} + \beta_2 \text{tangible} + \beta_3 \text{reliability} + \beta_4 \text{empathy} + \beta_5 \text{responsiveness} + \beta_6 \text{assurance} + \beta_7 \text{delivery} + \beta_8 \text{timeliness} + \epsilon$$

➤ β_0 hingga β_8 : koefisien *beta*

Hipotesis alternatif bagi ujian ini adalah seperti berikut:

H₆ : Faktor *accessibility* mempunyai hubungan yang signifikan dengan tahap kepuasan masyarakat terhadap penyampaian perkhidmatan awam.

H₇ : Faktor *tangible* mempunyai hubungan yang signifikan dengan tahap kepuasan masyarakat terhadap penyampaian perkhidmatan awam.

H₈ : Faktor *reliability* mempunyai hubungan yang signifikan dengan tahap kepuasan masyarakat terhadap penyampaian perkhidmatan awam.

H₉ : Faktor *responsiveness* mempunyai hubungan yang signifikan dengan

tahap kepuasan masyarakat terhadap penyampaian perkhidmatan awam.

H₁₀ : Faktor *empathy* mempunyai hubungan yang signifikan dengan tahap kepuasan masyarakat terhadap penyampaian perkhidmatan awam.

H₁₁ : Faktor *assurance* mempunyai hubungan yang signifikan dengan tahap kepuasan masyarakat terhadap penyampaian perkhidmatan awam.

H₁₂ : Faktor *delivery* mempunyai hubungan yang signifikan dengan tahap kepuasan masyarakat terhadap penyampaian perkhidmatan awam.

H₁₃ : Faktor *timeliness* mempunyai hubungan yang signifikan dengan tahap kepuasan masyarakat terhadap penyampaian perkhidmatan awam.

Selain daripada itu analisis *multiple regression* ini juga akan digunakan untuk menentukan faktor-faktor dalam penyampaian perkhidmatan yang paling mempengaruhi tahap kepuasan masyarakat. Faktor yang paling mempengaruhi tahap kepuasan masyarakat ditentukan berdasarkan nilai pekali *beta* hasil daripada analisis ini. Faktor yang mempunyai nilai pekali *beta* yang paling tinggi merupakan faktor yang paling mempengaruhi tahap kepuasan masyarakat.

4.7 PROFIL RESPONDEN

Pecahan responden berdasarkan jantina adalah sama ramai bagi lelaki dan wanita iaitu seramai 520 iaitu bersamaan 50% responden adalah terdiri daripada pelanggan lelaki

dan begitu juga dengan responden wanita seramai 520 atau 50% seperti ditunjukkan pada Jadual 4.5.

Jadual 4.5: Jantina

Jantina	Bilangan	Peratus
Lelaki	520	50%
Wanita	520	50%
Jumlah	1040	100%

Dari segi jenis pekerjaan, responden yang bekerja sebagai PNS adalah seramai 166 orang (16.0%), diikuti oleh pekerja swasta seramai 176 orang (16.9%), pegawai swastan seramai 260 orang (25.0%), 32.0% atau 333 surirumah, 42 atau 4.0% adalah pelajar atau mahasiswa dan 63 orang (6.1%) lagi adalah lain-lain pekerjaan sebagaimana dipaparkan dalam Jadual 4.6.

Jadual 4.6: Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Bilangan	Peratus
Pegawai Negeri Sipil (PNS)	166	16.0%
Pekerja Swasta	176	16.9%
Pegawai Swasta	260	25.0%
Suri Rumahtangga	333	32.0%
Pelajar/ Mahasiswa	42	4.0%
Lain-lain	63	6.1%
Jumlah	1040	100%

Kebanyakan responden yang menjawab soal selidik juga adalah terdiri daripada pelanggan yang berumur kurang daripada 35 tahun iaitu seramai 541 Orang (40%), diikuti oleh pelanggan yang berumur antara 35 hingga 45 tahun (n=363, 34.9%) dan selebihnya seramai 13.1% atau 136 orang responden berumur lebih 45 tahun.

Jadual 4.7: Umur

Umur	Bilangan	Peratus
Kurang 35 tahun	541	52.0%
35 – 45 tahun	363	34.9%
Lebih 45 tahun	136	13.1%
Jumlah	1040	100%

Dari segi tahap pendidikan didapati peratus responden yang mempunyai tahap pendidikan rendah adalah seramai 635 orang atau 61.1%. Ini diikuti oleh pendidikan tahap tinggi iaitu seramai 375 orang atau 36.1% dan selebihnya pendidikan menengah seramai 30 atau 2.9%.

Jadual 4.8: Tahap Pendidikan

Tahap Pendidikan	Bilangan	Peratus
Rendah	635	61.1%
Menengah	30	2.9%
Tinggi	375	36.0%
Jumlah	1040	100%

Dari segi tahap pendapatan Jadual 4.9 menunjukkan bahawa majoriti responden terdiri daripada pelanggan yang mempunyai pendapatan yang kurang mencukupi iaitu seramai 342 orang atau 32.9%. Manakala masing-masing seramai 292 orang (28.1%) dan 270 orang (26.0%) responden masing-masing mempunyai pendapatan yang kurang dan sangat mencukupi. Selebihnya seramai 136 responden (13.0%) mempunyai pendapatan yang mencukupi.

Jadual 4.9: Tahap Pendapatan

Pendapatan	Bilangan	Peratus
Tidak Mencukupi	292	28.1%
Kurang Mencukupi	342	32.9%
Mencukupi	136	13.1%
Sangat Mencukupi	270	26.0%
	1040	100%

4.8 RUMUSAN

Secara keseluruhannya dapat dirumuskan bahawa instrumen kajian yang digunakan menunjukkan kadar kebolehpercayaan dan kesahihan yang memuaskan dan boleh diterimapakai untuk tujuan kajian. Jumlah responden juga yang mencecah 80% melebihi kadar minimum pengembalian soal selidik yang dicadangkan oleh Babbie (1992). Selain itu responden juga terdiri daripada pelbagai lapisan masyarakat dari

segi jantina, umur, jenis pekerjaan, tahap pendidikan dan juga tahap pendapatan. Kaedah penganalisan data yang digunakan juga amat bersesuaian dengan objektif dan hipotesis kajian yang hendak dicapai.

BAB 5

DAPATAN KAJIAN :

KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA TERHADAP SISTEM PENYAMPAIAN AWAM

5.0 PENGENALAN

Sejajar dengan usaha untuk mereformasikan perkhidmatan awam di Indonesia agar lebih efisien maka antara usaha yang dilakukan adalah untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap sistem penyampaian awam. Sehubungan dengan itu satu usaha membentuk Indeks Kepuasan Masyarakat telah dilakukan. Pembentukan Indeks Kepuasan Masyarakat ini bertujuan menjadi acuan dan standard bagi agensi-agensi perkhidmatan awam di Indonesia sama ada di pusat mahupun daerah-daerah dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan mengetahui kecenderungan prestasi penyampaian perkhidmatan awam di Indonesia.

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tahap kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh perkhidmatan awam daripada agensi-agensi perkhidmatan awam dengan membandingkan antara harapan dan keperluan terhadap perkhidmatan tersebut. Kemudiannya, suatu perkhidmatan akan dianggap memuaskan

apabila perkhidmatan tersebut dapat memenuhi harapan dan keperluan pengguna perkhidmatan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan sesuatu program oleh sesebuah agensi perkhidmatan.

5.1 Kriteria-Kriteria Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyampaian Awam

Kajian ini menggunakan kriteria-kriteria yang sama dengan Indeks Kepuasan Masyarakat yang dibentuk berdasarkan kepada prinsip penyampaian perkhidmatan awam sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004. Kriteria Tahap Kepuasan Masyarakat ini kemudiannya dikembangkan menjadi empat belas kriteria yang relevan, *valid* dan *reliable*. Empat belas kriteria tersebut adalah seperti berikut:

1. Prosedur penyampaian awam, iaitu tahap kemudahan perkhidmatan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari segi kesederhanaan prosedur perkhidmatan;
2. Syarat-syarat penyampaian perkhidmatan, iaitu syarat-syarat teknikal dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan perkhidmatan bersesuaian dengan jenis perkhidmtannya;

3. Kejelasan petugas yang memberi khidmat, iaitu kehadiran dan kepastian petugas yang memberikan perkhidmatan (nama, jabatan dan tanggung jawabnya);
4. Disiplin petugas yang memberi khidmat, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan perkhidmatan terutama terhadap waktu kerja yang konsisten dan bersesuaian dengan keadaan;
5. Tanggungjawab petugas yang memberi khidmat, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas memberi perkhidmatan, iaitu keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan perkhidmatan kepada masyarakat;
7. Kecepatan penyampaian perkhidmatan, iaitu tempoh pelaksanaan perkhidmatan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh jabatan;
8. Keadilan dalam mendapatkan perkhidmatan, iaitu pelaksanaan tugas dengan tidak membezakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, iaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan perkhidmatan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran caj perkhidmatan, iaitu keupayaan masyarakat terhadap jumlah caj yang ditetapkan oleh jabatan;
11. Kepastian caj perkhidmatan, iaitu kesesuaian antara caj yang dibayarkan dengan bayaran yang telah ditetapkan;

12. Kepastian jadual perkhidmatan, iaitu pelaksanaan waktu perkhidmatan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kesselesaian persekitaran, iaitu keadaan sarana dan prasarana perkhidmatan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa selesa kepada pelanggan-pelanggan;
14. Keselamatan pelanggan, iaitu pelanggan merasa selamat untuk menggunakan sarana dan prasana yang ada, sehingga pelanggan merasa aman dan tenteram untuk mendapatkan perkhidmatan tanpa memikirkan risiko-risiko yang mungkin dihadapi akibat dari pelaksanaan perkhidmatan tersebut.

Pengukuran tahap kepuasan masyarakat adalah bertujuan untuk:

- a) Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat prestasi secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan perancangan meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan,
- b) Untuk mengetahui harapan dan keperluan terhadap penyampaian perkhidmatan melalui data dan maklumat tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperolehi daripada hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif ke atas pendapat masyarakat.
- c) Untuk mengetahui tingkat kepuasan penyampaian perkhidmatan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap prestasi perkhidmatan yang

diberikan oleh pegawai yang bertugas serta mengkaji kelemahan atau kekurangan jabatan dalam memberi perkhidmatan.

- d) Sebagai kaedah pengawasan oleh masyarakat terhadap prestasi perkhidmatan jabatan.
- e) Untuk mengetahui dan mempelajari segala aktiviti perkhidmatan yang dilaksanakan oleh jabatan.

5.2 FAEDAH MENGUKUR TAHAP KEPUASAN MASYARAKAT

Pengukuran tahap kepuasan masyarakat merupakan satu kegiatan yang sangat penting kerana hasilnya dapat memberi munafaat seperti berikut:

- a) Dapat mengetahui tahap prestasi penyampaian perkhidmatan yang telah dilaksanakan oleh jabatan secara berkala.
- b) Dapat membuat perbandingan di antara harapan dan kehendak masyarakat terhadap perkhidmatan yang diberikan melalui maklumat tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif ke atas pendapat masyarakat terhadap perkhidmatan yang diberikan.

- c) Dapat mengenalpasti tingkat kepuasan pemberian perkhidmatan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap prestasi yang diberikan oleh pegawai-pegawai yang bertugas.
- d) Dapat mengetahui kelemahan atau kekurangan setiap kriteria dalam tahap kepuasan masyarakat.
- e) Dapat mengkaji tahap kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan penyampaian perkhidmatan oleh SKPD atau Unit Pelaksana Indeks Kepuasan Masyarakat.

5.3 DAPATAN KAJIAN

5.3.1 Tahap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara Terhadap Penyampaian Awam

Hasil kajian ini mendapati tahap kepuasan masyarakat terhadap penyampaian perkhidmatan awam di Kabupaten Kutai Kartanegara adalah pada tahap sederhana dengan skor min keseluruhannya $m=2.69$ ($n=1040$, $SD=0.26$) pada skala 1–1.75 = Tidak Baik, 1.76–2.50=Kurang Baik, 2.51–3.25=Baik dan 3.26–4.00=Sangat Baik. Tahap kepuasan masyarakat terhadap penyampaian awam di Kabupaten Kutai Kartanegara ini dianggap sederhana memandangkan nilai min kepuasan keseluruhan hanyalah 2.69 iaitu boleh dikelaskan sebagai tahap baik tetapi nilai tersebut adalah jauh

daripada nilai mencapai tahap sangat baik (min kepuasan=3.26 – 4.00) dan amat menghampiri tahap kurang baik (min kepuasan=1.76 – 2.50).

Jadual 5.1:
Tahap Kepuasan Masyarakat dan Kualiti Perkhidmatan di Kabupaten Kutai
Kartanegara

<i>Item Kriteria Penyampaian Awam</i>	<i>Min Kepuasan</i>	<i>Kualiti Perkhidmatan</i>
Prosedur penyampaian perkhidmatan	3.00	Baik
Syarat-syarat pemberian perkhidmatan	3.12	Baik
Kejelasan pegawai yang bertugas	2.85	Baik
Disiplin para petugas	2.40	Kurang Baik
Tanggungjawab Petugas	2.25	Kurang Baik
Kemampuan Petugas Memberi Perkhidmatan	2.18	Kurang Baik
Kecepatan penyampaian perkhidmatan	1.86	Kurang Baik
Keadilan Mendapatkan Perkhidmatan	1.83	Kurang Baik
Kesopanan & Keramahan Petugas	3.21	Baik
Kewajaran caj perkhidmatan	2.91	Baik
Kepastian caj perkhidmatan	2.00	Kurang Baik
Kepastian Jadual perkhidmatan	3.27	Sangat Baik
Keselesaian persekitaran	3.57	Sangat Baik
Ketenteraman perkhidmatan	3.25	Baik
KESELURUHAN	2.69	Baik

Malahan berdasarkan kriteria penyampaian awam yang diuji, sebanyak enam kriteria adalah pada tahap kurang baik iaitu kriteria keadilan di dalam mendapatkan perkhidmatan (min=1.83), kecepatan penyampaian perkhidmatan (min =1.86), kepastian caj perkhidmatan (min =2.00), kemampuan petugas memberi perkhidmatan (min =2.18), tanggungjawab petugas (min =2.25) dan disiplin para petugas (min =2.40). Manakala hanya dua kriteria yang mencapai tahap sangat baik iaitu kriteria keselesaan persekitaran (min =3.57) dan kepastian jadual perkhidmatan (min =3.27). Enam kriteria lainnya hanya pada tahap baik iaitu kejelasan pegawai yang bertugas (min =2.85), kewajaran caj perkhidmatan yang dikenakan (min =2.91), prosedur penyampaian perkhidmatan (min =3.00), syarat-syarat pemberian perkhidmatan (min =3.12), kesopanan dan keramahan petugas (min =3.21) serta ketenteraman dalam mendapatkan perkhidmatan (min=3.25).

5.3.2 Tahap Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyampaian Awam Berdasarkan Ciri-ciri Demografi

Hubungan di antara tahap kepuasan masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara dan ciri-ciri demografi ini dianalisis menggunakan ujian T atau ujian ANOVA. Hipotesis-hipotesis yang akan dianalisis adalah:

H_1 : Tahap Kepuasan Masyarakat mempunyai perbezaan min yang signifikan mengikut jantina

H₂ : Tahap Kepuasan Masyarakat mempunyai perbezaan min yang signifikan mengikut jenis pekerjaan.

H₃ : Tahap Kepuasan Masyarakat mempunyai perbezaan min yang signifikan mengikut tahap umur.

H₄ : Tahap Kepuasan Masyarakat mempunyai perbezaan min yang signifikan mengikut tahap pendidikan.

H₅ : Tahap Kepuasan Masyarakat mempunyai perbezaan min yang signifikan mengikut tahap pendapatan.

Hasil ujian T dan *Anova* (Jadual 5.2) menunjukkan bahawa tahap kepuasan masyarakat didapati mempunyai hubungan yang signifikan dengan semua ciri-ciri demografi yang diuji. Ini menunjukkan bahawa tahap kepuasan masyarakat mempunyai hubungan yang signifikan dengan jantina, pekerjaan responden, umur, tahap pendidikan dan juga tahap pendapatan responden. Oleh itu semua hipotesis alternatif H₁ hingga H₅ adalah diterima.

Jadual 5.2:
Hasil Ujian Di Antara Tahap Kepuasan Masyarakat Dan Ciri-ciri Demografi

Ciri Demografi	<i>T-Test</i> <i>t</i>	<i>Anova</i> <i>F</i>	Sig.
<u><i>Jantina</i></u> 1. <i>Lelaki</i> 2. <i>Perempuan</i>	6.311		0.001*
<u><i>Pekerjaan</i></u> 1. <i>PNS</i> 2. <i>Pegawai Swasta</i> 3. <i>Wiraswasta</i> 4. <i>Surirumah</i> 5. <i>Pelajar/ Mahasiswa</i> 6. <i>Lain-lain</i>		4.275	.001*
<u><i>Umur</i></u> 1. <i>kurang 35 tahun</i> 2. <i>35 – 45 tahun</i> 3. <i>lebih 45 tahun</i>		10.544	.000*
<u><i>Tahap Pendidikan</i></u> 1. <i>Rendah</i> 2. <i>Menengah</i> 3. <i>Tinggi</i>		17.458	.000*
<u><i>Tahap Pendapatan</i></u> 1. <i>Tidak Cukup</i> 2. <i>Kurang Cukup</i> 3. <i>Cukup</i> 4. <i>Sangat Cukup</i>		28.389	.000*

* Signifikan pada tahap 0.05

a. Jantina

Hipotesis alternatif yang akan diuji dalam bahagian ini ialah:

H_1 : Tahap Kepuasan Masyarakat mempunyai perbezaan min yang signifikan mengikut jantina

Hubungan di antara jantina dan tahap kepuasan masyarakat yang diuji dengan ujian T menunjukkan wujudnya hubungan yang signifikan antara kedua-duanya dengan nilai $t=6.311$, $p=0.000$ sebagaimana yang ditunjukkan dalam Jadual 5.2. Ini menunjukkan bahawa hipotesis alternatif di atas boleh diterima. Jadual 5.3 pula memaparkan taburan frekuensi dan peratus responden mengikut tahap kepuasan mereka terhadap penyampaian perkhidmatan oleh Kerajaan Kutai Kartanegara.

Jadual 5.3:
Taburan Frekuensi dan Peratusan Hubungan di antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Jantina

Jantina	Tahap Kepuasan Masyarakat (%)				
	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Jumlah
Lelaki	0 (0.0%)	172 (33.1%)	282 (54.2%)	66 (12.6%)	520 (100%)
Wanita	22 (4.2%)	192 (36.9%)	274 (52.7%)	32 (6.2%)	520 (100%)
Jumlah	22 (2.1%)	364 (35.0%)	556 (53.5%)	98 (9.4%)	1040 (100%)

Sumber : soalselidik

Jadual 5.3 menunjukkan bahawa responden lelaki mempunyai tahap kepuasan yang lebih tinggi terhadap penyampaian perkhidmatan awam berbanding dengan responden wanita dengan seramai 66.7% responden lelaki berpendapat perkhidmatan yang diberikan pada tahap baik atau sangat baik berbanding hanya 58.9% responden wanita memberikan pendapat yang sama, manakala hanya 33.1% responden lelaki berpendapat perkhidmatan yang diberikan pada tahap kurang baik berbanding seramai 37.1% responden wanita yang berpendapat perkhidmatan yang diberikan adalah pada tahap buruk atau kurang baik.

b. Jenis Pekerjaan

Hipotesis alternatif yang akan diuji dalam bahagian ini ialah:

H_2 : Tahap Kepuasan Masyarakat mempunyai perbezaan min yang signifikan mengikut jenis pekerjaan.

Hasil dapatan dalam Jadual 5.2 dan 5.4 menunjukkan bahawa tahap kepuasan masyarakat mempunyai perbezaan min yang signifikan dengan jenis pekerjaan responden yang diuji menggunakan ujian ANOVA dengan nilai $F=4.275$ dan $p=0.001$. Ini menunjukkan bahawa hipotesis alternatif di atas boleh diterima.

Jadual 5.4:
Ujian ANOVA bagi Hubungan Antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Jenis Pekerjaan

Tahap Kepuasan Masyarakat	Jumlah Kuasadua	Darjah Kebebasan Df	Min Kuasadua	Nilai F	Sig.
Antara Kumpulan	5.061	5	1.012	4.275	.001*
Dalam Kumpulan	244.843	1034	.237		
Jumlah	249.904	1039			

* Signifikan pada tahap 0.05

Seterusnya ujian Post Hoc Scheffe mendapati hanya sesetengah jenis pekerjaan yang mempunyai perbezaan min yang signifikan antara satu sama lain sepertimana Jadual 5.5. Hasil ujian Post Hoc Scheffe ini menunjukkan bahawa wujudnya perbezaan min yang signifikan antara tahap kepuasan responden yang bekerja sebagai PNS dan surirumah dengan nilai perbezaan min sebanyak 0.174 dan $p=0.015$ serta antara tahap kepuasan responden yang bekerja swasta dengan surirumah (perbezaan min $m=0.170$, $p=0.015$). Perbezaan nilai min yang positif ini menunjukkan bahawa responden yang bekerja sebagai PNS dan bekerja swasta mempunyai tahap kepuasan terhadap penyampaian perkhidmatan awam oleh Kerajaan Kutai Kartanegara yang lebih tinggi berbanding dengan surirumah.

Jadual 5.5:
Hasil Ujian Post Hoc Scheffe ke Atas Hubungan Antara Tahap Kepuasan
Masyarakat dan Jenis Pekerjaan

(I) pekerjaan	(J) pekerjaan	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
PNS	Pegawai Swasta	.07229	.04834	.816	-.0889	.2335
	Pekerja Swasta	.00411	.05265	1.000	-.1714	.1796
	Surirumah	.17439	.04623	.015*	.0203	.3285
	pelajar	.07229	.08405	.981	-.2079	.3525
	lain-lain	.07229	.07201	.962	-.1678	.3123
Pegawai Swasta	PNS	-.07229	.04834	.816	-.2335	.0889
	Pekerja Swasta	-.06818	.04750	.841	-.2265	.0902
	Surirumah	.10210	.04027	.268	-.0322	.2364
	pelajar	.00000	.08092	1.000	-.2698	.2698
	lain-lain	.00000	.06833	1.000	-.2278	.2278
Pekerja Swasta	PNS	-.00411	.05265	1.000	-.1796	.1714
	Pegawai Swasta	.06818	.04750	.841	-.0902	.2265
	Surirumah	.17028	.04535	.015*	.0191	.3215
	pelajar	.06818	.08357	.985	-.2104	.3468
	lain-lain	.06818	.07144	.969	-.1700	.3064
Surirumah	PNS	-.17439	.04623	.015*	-.3285	-.0203
	Pegawai Swasta	-.10210	.04027	.268	-.2364	.0322
	Pekerja Swasta	-.17028	.04535	.015*	-.3215	-.0191
	pelajar	-.10210	.07968	.896	-.3677	.1635
	lain-lain	-.10210	.06686	.801	-.3250	.1208
pelajar	PNS	-.07229	.08405	.981	-.3525	.2079
	Pegawai Swasta	.00000	.08092	1.000	-.2698	.2698
	Pekerja Swasta	-.06818	.08357	.985	-.3468	.2104
	Surirumah	.10210	.07968	.896	-.1635	.3677
	lain-lain	.00000	.09694	1.000	-.3232	.3232

*. Signifikan pada tahap 0.05

Berdasarkan Jadual 5.6, didapati seramai 65.1% PNS dan 61.4% pekerja swasta menyatakan tahap kepuasan masyarakat di Kutai Kartanegara adalah pada tahap baik atau sangat baik berbanding hanya 56.5% surirumah memberi pendapat yang sama. Manakala responden yang mempunyai jenis pekerjaan yang lainnya tidak mempunyai perbezaan min yang signifikan dengan jenis pekerjaan yang lainnya.

Jadual 5.6:
Taburan Frekuensi dan Peratusan Hubungan di antara Tahap Kepuasan
Masyarakat dan Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Tahap Kepuasan Masyarakat (%)				
	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Jumlah
PNS	0 (0.0%)	58 (34.9%)	86 (51.8%)	22 (13.3%)	166 (100%)
Pegawai Swasta	0 (0.0%)	97 (37.3%)	141 (54.2%)	22 (8.5%)	260 (100%)
Pekerja Swasta	0 (0.0%)	68 (13.2%)	68 (86.8%)	40 (0.0%)	176 (100%)
Surirumah	22 (6.6%)	123 (36.9%)	156 (46.9%)	32 (9.6%)	333 (100%)
Pelajar	0 (0.0%)	12 (28.6%)	30 (71.4%)	0 (0.0%)	42 (100%)
Lain-lain	0 (0.0%)	18 (28.6%)	45 (71.4%)	0 (0.0%)	63 (100%)
Jumlah	22 (2.1%)	364 (35.0%)	556 (53.5%)	98 (9.4%)	1040 (100%)

c. Umur

Hipotesis alternatif yang akan diuji dalam bahagian ini ialah:

H_3 : Tahap Kepuasan Masyarakat mempunyai perbezaan min yang signifikan mengikut tahap umur.

Jadual 5.2 dan 5.7 juga menunjukkan bahawa wujudnya perbezaan min yang signifikan di antara tahap kepuasan dengan umur responden berdasarkan ujian ANOVA sehala dengan nilai $F=10.544$ dan tahap kesignifikanan $p=0.000$. Ini menunjukkan bahawa hipotesis alternatif di atas boleh diterima.

Jadual 5.7:
Ujian ANOVA Bagi Hubungan Antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Umur

Tahap Kepuasan Masyarakat	Jumlah Kuasadua	Darjah Kebebasan df	Min kuasadua	Nilai F	Signifikan
Antara Kumpulan	4.981	2	2.490	10.544	.000*
Dalam Kumpulan	244.923	1037	.236		
Jumlah	249.904	1039			

* Signifikan pada tahap 0.05

Seterusnya ujian Post Hoc Scheffe mendapati hanya sesetengah tahap umur yang mempunyai hubungan yang signifikan antara satu sama lain sepertimana Jadual 5.8 di bawah:

Jadual 5.8:
Hasil Ujian Post Hoc Scheffe ke Atas Hubungan Antara Tahap Kepuasan
Masyarakat dan Umur

(I) umur2	(J) umur2	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
kurang 35 thn	36 - 45 thn	-.07909	.03297	.057	-.1599	.0017
	lebih 45 thn	.14328*	.04662	.009*	.0290	.2576
36 - 45 thn	kurang 35 thn	.07909	.03297	.057	-.0017	.1599
	lebih 45 thn	.22237*	.04886	.000*	.1026	.3421
lebih 45 thn	kurang 35 thn	-.14328*	.04662	.009*	-.2576	-.0290
	36 - 45 thn	-.22237*	.04886	.000*	-.3421	-.1026

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Hasil ujian Post Hoc Scheffe ini menunjukkan bahawa wujudnya perbezaan min yang signifikan antara tahap kepuasan responden yang berumur bawah 35 tahun dan umur lebih 45 tahun dengan nilai perbezaan min sebanyak 0.143 dan $p=0.009$ serta antara tahap kepuasan responden yang berumur 35 hingga 45 tahun dengan umur lebih 45 tahun (perbezaan min=0.222, $p=0.000$). Perbezaan nilai min yang positif ini menunjukkan bahawa responden yang berumur bawah 35 tahun mempunyai tahap kepuasan yang lebih tinggi terhadap penyampaian perkhidmatan awam oleh Kerajaan Kutai Kartanegara berbanding dengan responden yang berumur lebih 45 tahun. Responden yang berumur antara 35 hingga 45 tahun juga mempunyai tahap kepuasan yang lebih tinggi berbanding responden yang berumur lebih daripada 45 tahun.

Berdasarkan Jadual 5.9, didapati seramai 65.4% responden yang berumur di bawah 35 tahun menyatakan tahap kepuasan di Kutai Kartanegara adalah pada tahap baik atau sangat baik berbanding hanya 55.1% responden yang berumur lebih 45 tahun memberi pendapat yang sama. Manakala seramai 62.0% responden yang berumur antara 35 hingga 45 tahun juga berpendapat bahawa tahap kepuasan masyarakat di Kutai Kartanegara adalah pada tahap sangat baik atau baik berbanding hanya 55.1% responden yang berumur lebih 45 tahun memberikan pendapat yang sama. Walau bagaimanapun perbezaan min tahap kepuasan masyarakat antara responden yang berumur kurang 35 tahun dan yang berumur 35 hingga 45 tahun adalah tidak signifikan.

Jadual 5.9:
Taburan Frekuensi dan Peratusan Hubungan di antara Tahap Kepuasan
Masyarakat dan Umur

Umur	Tahap Kepuasan Masyarakat (%)				
	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Jumlah
Kurang 35 Tahun	11 (2.0%)	176 (32.5%)	322 (59.5%)	32 (5.9%)	541 (100%)
35 – 45 Tahun	11 (3.0%)	127 (35.0%)	155 (43.8%)	66 (18.2%)	363 (100%)
Lebih 45 Tahun	0 (0.0%)	61 (44.9%)	75 (55.1%)	0 (0.0%)	136 (100%)
Jumlah	22 (2.1%)	364 (35.0%)	556 (53.5%)	98 (9.4%)	1040 (100%)

d. Tahap Pendidikan

Hipotesis alternatif yang akan diuji dalam bahagian ini ialah:

H_4 : Tahap Kepuasan Masyarakat mempunyai perbezaan min yang signifikan mengikut tahap pendidikan.

Jadual 5.2 dan 5.10 juga menunjukkan bahawa wujudnya hubungan yang signifikan di antara tahap kepuasan dengan tahap pendidikan responden berdasarkan ujian ANOVA sehala dengan nilai $F=17.458$ dan tahap kesignifikanan $p=0.000$. Ini menunjukkan bahawa hipotesis alternatif di atas boleh diterima.

Jadual 5.10:
Ujian ANOVA bagi Hubungan Antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Tahap Pendidikan

Tahap Kepuasan Masyarakat	Jumlah Kuasadua	Darjah Kebebasan df	Min kuasadua	Nilai F	Sig.
Antara Kumpulan	8.140	2	4.070	17.458	.000*
Dalam Kumpulan	241.764	1037	.233		
Jumlah	249.904	1039			

* Signifikan pada tahap 0.05

Seterusnya ujian Post Hoc Scheffe mendapati kesemua tahap pendidikan mempunyai perbezaan min yang signifikan antara satu sama lain sepertimana Jadual 5.11 di bawah:

Jadual 5.11:
Hasil Ujian Post Hoc Scheffe ke Atas Hubungan Antara Tahap Kepuasan dan Tahap Pendidikan

Tahap Pendidikan		Perbezaan Min	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
rendah	menengah	.27979*	.09021	.008*	.0587	.5009
	tinggi	-.14421*	.03145	.000*	-.2213	-.0671
menengah	rendah	-.27979*	.09021	.008*	-.5009	-.0587
	tinggi	-.42400*	.09161	.000*	-.6486	-.1994
tinggi	rendah	.14421*	.03145	.000*	.0671	.2213
	menengah	.42400*	.09161	.000*	.1994	.6486

* Perbezaan min signifikan pada tahap 0.05

Hasil ujian Post Hoc Scheffe ini menunjukkan bahawa wujudnya perbezaan min yang signifikan antara tahap kepuasan responden yang mempunyai tahap pendidikan rendah dan tahap pendidikan menengah dengan nilai perbezaan min sebanyak $m=0.27979$ dan $p=0.008$. Perbezaan min yang positif ini menunjukkan bahawa responden yang berpendidikan rendah mempunyai tahap kepuasan yang lebih tinggi berbanding responden yang berpendidikan menengah. Perbezaan min tahap kepuasan juga adalah signifikan di antara responden yang berpendidikan rendah dan berpendidikan tinggi dengan nilai perbezaan min sebanyak -0.14421 dan $p=0.000$. Nilai perbezaan yang negatif ini menunjukkan bahawa responden yang berpendidikan rendah mempunyai tahap kepuasan yang lebih rendah berbanding responden yang berpendidikan tinggi.

Perbezaan min juga adalah signifikan di antara responden yang berpendidikan menengah dan berpendidikan tinggi dengan nilai perbezaan sebanyak $m=-0.424$ dan $p=0.000$. Nilai perbezaan min yang negatif menunjukkan bahawa responden yang berpendidikan menengah mempunyai tahap kepuasan yang lebih rendah daripada responden berpendidikan tinggi. Secara keseluruhannya, perbezaan min ini menunjukkan bahawa responden yang berpendidikan tinggi mempunyai tahap kepuasan yang lebih tinggi berbanding responden berpendidikan menengah dan rendah, manakala responden yang berpendidikan rendah mempunyai tahap kepuasan yang lebih tinggi berbanding responden yang berpendidikan menengah.

Jadual 5.12:
Taburan Frekuensi dan Peratusan Hubungan di antara Tahap Kepuasan
Masyarakat dan Tahap Pendidikan

Tahap Pendidikan	Tahap Kepuasan Masyarakat (%)				
	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Jumlah
Rendah	22 (3.5%)	227 (35.7%)	332 (52.3%)	54 (8.5%)	635 (100%)
Menengah	0 (0.0%)	19 (63.3%)	11 (36.7%)	0 (0.0%)	30 (100%)
Tinggi	0 (0.0%)	116 (30.9%)	215 (57.3%)	44 (11.8%)	375 (100%)
Jumlah	22 (2.1%)	364 (35.0%)	556 (53.5%)	98 (9.4%)	1040 (100%)

Dapatan di atas dapat dilihat dengan lebih jelas berdasarkan taburan peratusan responden dalam Jadual 5.12. Taburan peratusan responden menunjukkan seramai 69.0% responden yang berpendidikan tinggi menyatakan tahap kepuasan di Kutai Kartanegara adalah pada tahap baik atau sangat baik berbanding hanya 60.8% dan 36.7% responden yang masing-masing berpendidikan rendah dan menengah memberi pendapat yang sama.

e. Tahap Pendapatan

Hipotesis alternatif yang akan diuji dalam bahagian ini ialah:

H_5 : Tahap Kepuasan Masyarakat mempunyai perbezaan min yang signifikan mengikut tahap pendapatan.

Jadual 5.2 dan 5.13 juga menunjukkan bahawa wujudnya hubungan yang signifikan di antara tahap kepuasan dengan tahap pendapatan responden berdasarkan ujian ANOVA sehala dengan nilai $F=28.389$ dan tahap kesignifikanan $p=0.000$. Ini menunjukkan bahawa hipotesis alternatif di atas boleh diterima.

Jadual 5.13:
Ujian ANOVA bagi hubungan antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Jenis Pekerjaan

Tahap Kepuasan Masyarakat	Sum of Squares	df	Min Kuasadua	Nilai F	Signifikan
Between Groups	18.984	3	6.328	28.389	.000*
Within Groups	230.920	1036	.223		
Total	249.904	1039			

**Perbezaan min signifikan pada tahap 0.05*

Seterusnya ujian Post Hoc Scheffe mendapati kesemua tahap pendapatan mempunyai perbezaan min yang signifikan antara satu sama lain kecuali di antara responden yang tidak mempunyai pendapatan yang mencukupi dan responden yang mempunyai cukup pendapatan (perbezaan min= 0.1186, p=0.118) sepertimana Jadual 5.14 di bawah.

Hasil dapatan ujian Post Hoc Scheffe menunjukkan bahawa responden yang tidak mempunyai pendapatan yang mencukupi mempunyai perbezaan min tahap kepuasan yang signifikan dengan responden yang mempunyai pendapatan kurang mencukupi dengan perbezaan min sebanyak -0.15153 dan p=0.001. Nilai perbezaan min yang negatif ini menunjukkan bahawa responden yang tidak mempunyai pendapatan yang mencukupi mempunyai tahap kepuasan yang lebih rendah berbanding responden yang pendapatannya kurang mencukupi.

Perbezaan min kepuasan juga signifikan di antara responden yang pendapatannya tidak mencukupi dan sangat mencukupi dengan nilai perbezaan min sebanyak -0.27940 dan $p=0.000$. Perbezaan min juga adalah signifikan di antara responden yang pendapatannya kurang mencukupi dan pendapatan mencukupi (perbezaan min=-0.27038, $p=0.000$) dan di antara responden yang pendapatannya kurang mencukupi dan sangat mencukupi (perbezaan min=-0.12788, $p=0.012$) serta di antara responden yang mempunyai pendapatan mencukupi dan sangat mencukupi (perbezaan min=-0.39286, $p=0.000$).

Kesemua perbezaan min yang negatif ini menunjukkan bahawa tahap kepuasan bagi responden yang tidak mempunyai pendapatan yang mencukupi adalah lebih rendah berbanding responden yang pendapatannya kurang mencukupi dan sangat mencukupi, manakala responden yang pendapatannya kurang mencukupi mempunyai tahap kepuasan yang lebih rendah daripada responden yang pendapatannya mencukupi dan sangat mencukupi. Selain dari itu, responden yang pendapatannya mencukupi mempunyai tahap kepuasan yang lebih rendah berbanding responden yang pendapatannya sangat mencukupi.

Dapatan di atas dapat dilihat dengan lebih jelas berdasarkan taburan peratusan responden dalam Jadual 5.15. Taburan peratusan responden menunjukkan majoriti responden iaitu lebih 70.0% yang mempunyai pendapatan sangat mencukupi menyatakan tahap kepuasan di Kutai Kartanegara adalah pada tahap baik (54.8%) atau sangat baik (16.3%) berbanding hanya 62.5%, 61.7% dan 56.9% responden yang

masing-masing berpendapatan mencukupi, kurang mencukupi dan tidak mencukupi memberi pendapat yang sama.

Jadual 5.14:
Hasil Ujian Post Hoc Scheffe ke Atas Hubungan Antara Tahap Kepuasan
Masyarakat dan Tahap Pendapatan

(I) pendapatan2 (J) pendapatan2		Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
tidak cukup	kurang cukup	-.15153*	.03762	.001*	-.2569	-.0462
	mencukupi	.11886	.04901	.118	-.0184	.2561
	sgt cukup	-.27940*	.03986	.000*	-.3910	-.1678
kurang cukup	tidak cukup	.15153*	.03762	.001*	.0462	.2569
	mencukupi	-.27038*	.04786	.000*	-.1364	-.4044
	sgt cukup	-.12788*	.03844	.012*	-.2355	-.0203
mencukupi	tidak cukup	-.11886	.04901	.118	-.2561	.0184
	kurang cukup	.27038*	.04786	.000*	.4044	.1364
	sgt cukup	-.39826*	.04964	.000*	-.5373	-.2593
sgt cukup	tidak cukup	.27940*	.03986	.000*	.1678	.3910
	kurang cukup	.12788*	.03844	.012*	.0203	.2355
	mencukupi	.39826*	.04964	.000*	.2593	.5373

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Jadual 5.15:
Taburan Frekuensi dan Peratusan Hubungan di antara Tahap Kepuasan
Masyarakat dan Tahap Pendapatan

Tahap Pendapatan	Tahap Kepuasan Masyarakat (%)				
	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Jumlah
Tidak Mencukupi	22 (7.5%)	104 (35.6%)	166 (56.9%)	0 (0.0%)	292 (100%)
Kurang Mencukupi	0 (0.0%)	131 (38.3%)	167 (48.8%)	44 (12.9%)	342 (100%)
Mencukupi	0 (0.0%)	51 (37.5%)	75 (55.1%)	10 (7.4%)	136 (100%)
Sangat Mencukupi	0 (0.0%)	78 (28.9%)	148 (54.8%)	44 (16.3%)	270 (100%)
Jumlah	22 (2.1%)	364 (35.0%)	556 (53.5%)	98 (9.4%)	1040 (100%)

5.4 RUMUSAN

Secara keseluruhannya tahap kepuasan masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara terhadap penyampaian awam adalah pada tahap sederhana. Dapatan ini selari dengan dapatan kajian oleh Dyah Mutiarin (2012, p.14) yang menunjukkan walaupun sebahagian besar kriteria indeks kepuasan masyarakat memiliki kategori baik tetapi masih ada kriteria-kriteria indeks kepuasan masyarakat yang berada pada tahap kurang baik terutamanya kriteria kecepatan pelayanan, kepastian biaya pelayanan dan kepastian jadual pelayanan. Selain itu faktor demografi juga memainkan peranan penting membezakan tahap kepuasan masyarakat terhadap penyampaian awam.

BAB 6

DAPATAN KAJIAN:

FAKTOR-FAKTOR PENENTU KEPUASAN MASYARAKAT

6.0 PENGENALAN

Bab ini membicarakan dapatan kajian berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap penyampaian awam di Kabupaten Kutai Kartanegara. Sebanyak lapan faktor yang dianalisis dalam kajian ini dan lapan faktor ini dikelaskan kepada tiga dimensi sebagaimana dalam model kajian yang dibincangkan dalam bab pertama. Tiga dimensi tersebut ialah dimensi persekitaran organisasi yang mencakupi faktor *accessibility* dan *faktor tangible*; dimensi profesionalisme kakitangan awam yang mencakupi faktor *reliability*, *responsiveness*, *empathy* dan faktor *assurance* serta dimensi prosuder perkhidmatan yang terdiri daripada faktor *delivery* dan faktor *timeliness*.

Analisis Regressi digunakan untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap penyampaian awam. Seterusnya faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat tersebut akan diuji menggunakan ujian Pearson Chi Square untuk melihat kesignifikan hubungannya dengan kepuasan masyarakat bagi memudahkan pihak pentadbiran untuk merencanakan penambahbaikan.

6.1 FAKTOR-FAKTOR PENENTU KEPUASAN MASYARAKAT

Hipotesis-hipotesis alternatif yang akan diuji dalam bahagian ini adalah:

- H₆ : Faktor *accessibility* mempunyai hubungan yang signifikan dengan tahap kepuasan masyarakat terhadap penyampaian perkhidmatan awam.
- H₇ : Faktor *tangible* mempunyai hubungan yang signifikan dengan tahap kepuasan masyarakat terhadap penyampaian perkhidmatan awam.
- H₈ : Faktor *reliability* mempunyai hubungan yang signifikan dengan tahap kepuasan masyarakat terhadap penyampaian perkhidmatan awam.
- H₉ : Faktor *responsiveness* mempunyai hubungan yang signifikan dengan tahap kepuasan masyarakat terhadap penyampaian perkhidmatan awam.
- H₁₀ : Faktor *empathy* mempunyai hubungan yang signifikan dengan tahap kepuasan masyarakat terhadap penyampaian perkhidmatan awam.
- H₁₁ : Faktor *assurance* mempunyai hubungan yang signifikan dengan tahap kepuasan masyarakat terhadap penyampaian perkhidmatan awam.
- H₁₂ : Faktor *delivery* mempunyai hubungan yang signifikan dengan tahap kepuasan masyarakat terhadap penyampaian perkhidmatan awam.
- H₁₃ : Faktor *timeliness* mempunyai hubungan yang signifikan dengan tahap kepuasan masyarakat terhadap penyampaian perkhidmatan awam.

Manakala persamaan regresi yang akan diuji adalah seperti berikut:

$$\text{Kepuasan} = \beta_0 + \beta_1 \text{accessibility} + \beta_2 \text{tangible} + \beta_3 \text{reliability} + \beta_4 \text{empathy} + \beta_5 \text{responsiveness} + \beta_6 \text{assurance} + \beta_7 \text{delivery} + \beta_8 \text{timeliness} + \epsilon$$

➤ β_0 hingga β_8 : koefisien *beta*

Hasil ujian regresi sebagaimana dalam Jadual 6.1 menunjukkan bahawa kesemua lapan faktor yang dikaji mempunyai hubungan yang signifikan dengan tahap kepuasan masyarakat terhadap penyampaian awam di Kutai Kartanegara dengan nilai $R^2 = 0.436$ dan tahap kesignifikan $p=0.00$. Ini menunjukkan bahawa hipotesis alternatif H_6 hingga H_{13} adalah signifikan dan boleh diterima.

Jadual 6.1

Hasil ujian Regresi antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.660	.436	.433	.371

Jadual 6.2:
Koefisien Ujian Regresi bagi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Model	Coefficient	t	Sig.
(Constant)	-.070	4.100	.000
<i>Tangible</i>	.096	2.532	.011
<i>Accessibilty</i>	.742	19.187	.000
<i>Reliability</i>	.584	19.187	.000
<i>Responsiveness</i>	.460	10.220	.000
<i>Assurance</i>	.164	3.212	.001
<i>Empathy</i>	.092	2.916	.004
<i>Delivery</i>	.266	6.879	.000
<i>Timeliness</i>	.159	2.916	.004

Dependent Variable: kepuasan

Siginifikan pada tahap 0.05

Persamaan yang diperolehi hasil daripada ujian regresi adalah seperti berikut:

$$\begin{aligned} \text{Kepuasan} = & -0.070 + 0.096\text{Tangible} + 0.742\text{Accessibility} + 0.584\text{Reliability} + \\ & 0.460\text{Responsiveness} + 0.164\text{Assurance} + 0.266\text{Empathy} + 0.209\text{Delivery} + \\ & 0.159\text{Timeliness} \end{aligned}$$

Berdasarkan persamaan tersebut, kesemua faktor yang diuji mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap penyampaian awam oleh Kerajaan Kutai Kartanegara. Faktor yang paling mempengaruhi tahap kepuasan masyarakat ialah faktor *accessibility* dengan nilai koefisien beta $\beta=0.742$ dan faktor *reliability* dengan nilai koefisien beta $\beta=0.584$. Ini diikuti oleh faktor *responsiveness* ($\beta=0.460$) dan faktor *delivery* ($\beta=0.209$). Manakala faktor lainnya hanya mempunyai koefisien beta kurang daripada 20% iaitu faktor *timeliness* ($\beta=0.159$), faktor *assurance* ($\beta=0.116$) dan faktor *empathy* ($\beta=0.081$). Oleh itu untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap penyampaian awam di Kutai Kartanegara, pembangunan dari faktor *reliability* dan *accessibility* perlu dijadikan agenda utama.

6.2 FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN MASYARAKAT DAN HUBUNGANNYA DENGAN TAHAP KEPUASAN MASYARAKAT

6.2.1 Faktor *Accessibility*

Seperti yang dibincangkan di atas, sebanyak lapan faktor didapati mempengaruhi tahap kepuasan masyarakat terutamanya dari faktor *accessibility* iaitu kemudahan pelanggan untuk mendapatkan perkhidmatan yang diberikan terutama dari segi lokasi yang memudahkan pelanggan pergi ke lokasi penyampaian awam. Hasil ujian Pearson Chi Square ke atas hubungan antara tahap kepuasan masyarakat dan faktor *accessibility* juga menunjukkan hubungan yang signifikan di antara tahap kepuasan masyarakat dan

pendapat mereka terhadap faktor *accessibility* ini dengan nilai kuasadua khi 2.245E2a dan $p=0,000$ sebagaimana ditunjukkan dalam Jadual 6.3.

Jadual 6.3:
Hasil Ujian Chi Square antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Faktor
Accessibility

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.245E2 ^a	9	.000
Likelihood Ratio	150.620	9	.000
Linear-by-Linear Association	27.965	1	.000
N of Valid Cases	1040		

Signifikan pada tahap 0.05

Jadual 6.4 menunjukkan bahawa min keseluruhan faktor *accessibility* adalah 3.50. Ini bermaksud bahawa secara keseluruhannya responden berpendapat faktor ini adalah pada tahap baik. Jadual juga menunjukkan bahawa kesemua 100% responden yang sangat berpuashati dengan penyampaian awam di Kabupaten Kutai Kartanegara berpendapat bahawa faktor *accessibility* adalah pada tahap sangat baik (89.8%) atau baik (10.2%) berbanding tiada seorangpun yang memberikan pendapat yang sama bagi mereka tidak berpuashati dengan penyampaian awam di sini. Selain itu kesemua responden yang berpuashati dengan penyampaian awam di Kutai juga berpendapat faktor *accessibility* di wilayah Kutai adalah pada tahap baik (10.2%) atau sangat baik (89.8%). Malahan majoriti responden yang kurang berpuashati dengan penyampaian awam di wilayah Kutai juga berpendapat faktor *accessibility* adalah pada tahap baik atau sangat baik.

Jadual 6.4:
Taburan frekuensi dan peratus antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan
Pendapat Tentang Faktor *Accesibility*

Tahap Kepuasan Masyarakat	Faktor Accesibility				Jumlah	Min
	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik		
Tidak Puas	4 18.2%	18 81.8%	0 .0%	0 .0%	22 100.0%	1.8
Kurang Puas	1 .3%	24 6.6%	122 33.5%	217 59.6%	364 100.0%	3.52
Puashati	0 .0%	0 .0%	286 51.4%	270 48.6%	556 100.0%	3.48
Sangat Puas	0 .0%	0 .0%	10 10.2%	88 89.8%	98 100.0%	3.90
Jumlah	5 .5%	42 4.0%	418 40.2%	575 55.3%	1040 100.0%	3.50

6.2.2 Faktor *Reliability*

Faktor seterusnya yang paling mempengaruhi tahap kepuasan masyarakat terhadap penyampaian awam di Wilayah Kutai ialah faktor *reliability* iaitu sejauhmana kemampuan pegawai melaksanakan perkhidmatan yang dijanjikan dengan cepat dan telus. Hasil ujian Pearson Chi Square di antara faktor *reliability* dan tahap kepuasan masyarakat juga menunjukkan wujudnya perbezaan min yang signifikan antara keduanya sebagaimana ditunjukkan dalam Jadual 6.5 dengan nilai chi square 1.942E2^a pada tahap kesignifikanan $p=0.000$.

Jadual 6.5
Hasil Ujian Chi Square antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Faktor
Reliability

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.942E2 ^a	9	.000
Likelihood Ratio	168.443	9	.000
Linear-by-Linear Association	76.234	1	.000
N of Valid Cases	1040		

Signifikan pada tahap 0.05

Jadual 6.6:
Taburan frekuensi dan peratus antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan
Pendapat Tentang Faktor *Reliability*

Tahap Kepuasan Masyarakat	Faktor <i>Reliability</i>				Jumlah	Min
	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik		
Tidak Puas	12 54.5%	10 45.5%	0 .0%	0 .0%	22 100.0%	1.95
Kurang Puas	21 5.8%	133 36.5%	121 33.2%	89 24.5%	364 100.0%	2.76
Puashati	10 1.8%	122 21.9%	291 52.4%	133 23.9%	556 100.0%	2.98
Sangat Puas	0 .0%	0 .0%	33 33.7%	65 66.3%	98 100.0%	3.66
Jumlah	43 4.1%	265 25.3%	445 42.9%	287 27.6%	1040 100.0%	2.94

Jadual 6.6 menunjukkan bahawa min keseluruhan pendapat responden terhadap faktor *reliability* dalam penyampaian awam di wilayah Kutai adalah 2.94. Ini bermakna secara puratanya responden berpendapat faktor *reliability* ini adalah pada tahap baik, walau bagaimanapun menghampiri tahap kurang baik. Dari segi peratusan didapati responden yang tidak berpuashati dengan penyampaian awam di wilayah Kutai berpendapat bahawa faktor *reliability* adalah pada tahap buruk (54.5%) atau kurang baik (45.5%) dengan nilai min hanya $m=1.95$. Malahan tiada seorangpun responden yang tidak berpuashati dengan penyampaian awam di wilayah Kutai berpendapat bahawa faktor *reliability* ini pada tahap baik atau sangat baik. Manakala semua responden yang sangat berpuashati dengan penyampaian awam berpendapat bahawa faktor *reliability* adalah pada tahap baik (33.7%) atau sangat baik (66.3%).

Manakala majoriti atau 57.9% responden yang kurang berpuashati dengan penyampaian awam di wilayah Kutai berpendapat faktor *reliability* adalah pada tahap sangat baik atau baik. Responden yang berpuashati dengan penyampaian awam di wilayah Kutai juga majoritinya berpendapat bahawa faktor *reliability* di Kutai adalah pada tahap baik (52.4%) atau sangat baik (23.9%) dan hanya 23.7% berpendapat ia pada tahap kurang baik (21.9%) atau buruk (1.8%). Jadual 6.6 juga menunjukkan bahawa kesemua responden yang sangat berpuashati dengan penyampaian awam di Kutai berpendapat faktor *reliability* adalah pada tahap baik (33.7%) atau sangat baik (66.3%).

6.2.3 Faktor *Responsiveness*

Faktor *responsiveness* iaitu kemampuan kakitangan kerajaan dalam membantu pelanggan dan memberi perkhidmatan dengan betul juga memainkan peranan penting dalam mempengaruhi tahap kepuasan masyarakat terhadap penyampaian awam di wilayah Kutai Kartanegara. Jadual 6.7 menunjukkan bahawa tahap kepuasan masyarakat mempunyai hubungan yang signifikan dengan faktor *responsiveness* dengan nilai chi square 1.884E2^a dan $p=0.0$.

Jadual 6.7
Hasil Ujian Chi Square antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Faktor
Responsiveness

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.884E2 ^a	9	.000
Likelihood Ratio	173.532	9	.000
Linear-by-Linear Association	127.368	1	.000
N of Valid Cases	1040		

Signifikan pada tahap 0.05

Jadual 6.8 menunjukkan bahawa min bagi faktor *responsiveness* ini adalah pada tahap baik dengan nilai min 3.16. Berdasarkan nilai min faktor ini bagi setiap tahap kepuasan masyarakat menunjukkan bahawa responden yang tidak berpuashati dengan penyampaian awam di wilayah Kutai berpendapat bahawa faktor *responsiveness* adalah kurang baik dengan nilai min=1.73 dan majoriti responden (95.4%) responden

berpendapat faktor *responsiveness* adalah buruk (31.8%) atau kurang baik (63.6%). Manakala kesemua responden yang sangat berpuashati dengan penyampaian awam di wilayah Kutai pula berpendapat bahawa faktor ini adalah pada tahap sangat baik (85.7%) atau baik (14.3%) dengan nilai min=3.86. Secara keseluruhannya Jadual 6.8 menunjukkan bahawa responden yang tidak atau kurang berpuashati dengan penyampaian awam di wilayah Kutai berpendapat bahawa faktor *responsiveness* petugas adalah buruk atau kurang baik.

Jadual 6.8:
Taburan frekuensi dan peratus antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan
Pendapat Tentang Faktor *Responsiveness*

Tahap Kepuasan Masyarakat	Faktor <i>Responsiveness</i>				Total	min
	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik		
Tidak Puas	7 31.8%	14 63.6%	1 4.5%	0 .0%	22 100.0%	1.73
Kurang Puas	18 4.9%	135 .8%	278 44.8%	48 13.2%	364 100.0%	2.66
Puashati	0 .0%	0 .0%	321 57.7%	235 42.3%	556 100.0%	3.42
Sangat Puas	0 .0%	0 .0%	14 14.3%	84 85.7%	98 100.0%	3.86
Jumlah	25 2.4%	149 14.3%	499 48.0%	367 35.3%	1040 100.0%	3.16

6.2.4 Faktor *Delivery*

Hasil ujian chi square juga menunjukkan wujudnya hubungan yang signifikan di antara faktor *delivery* dan tahap kepuasan masyarakat terhadap penyampaian awam di wilayah Kutai dengan nilai chi square=2.634E2^a dan nilai p=0.000 sebagaimana boleh dilihat dari Jadual 6.9.

Jadual 6.9
Hasil Ujian Chi Square antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Faktor *Delivery*

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.634E2 ^a	9	.000
Likelihood Ratio	209.149	9	.000
Linear-by-Linear Association	172.458	1	.000
N of Valid Cases	1030		

Signifikan pada tahap 0.05

Dari segi peratusan di dapati hamper 84% responden berpendapat bahawa faktor *delivery* di wilayah Kutai adalah pada tahap sangat baik (41.9%) atau baaik (42.0%) dan hanya 16.1% yang berpendapat ianya pada tahap buruk (1.3%) atau kurang baik (14.8%) dengan nilai min 3.25 sebagaimana boleh dirujuk dari Jadual 6.10. Ini menunjukkan bahawa hanya segelintir kecil yang tidak berpuashati terhadap faktor *delivery* ini. Jika dilihat secara terperinci responden yang tidak atau kurang berpuashati dengan faktor *delivery* ini ialah mereka yang tidak atau kurang berpuashati terhadap penyampaian awam di wilayah Kutai. Dari segi peratusan, lebih kurang 95% respoonden yang tidak berpuashati terhadap penyampaian awam di wilayah Kutai juga

berpendapat faktor ini kurang baik (86.4%) atau buruk (9.1%) dengan nilai min hanya 1.95. Sebaliknya semua responden yang sangat berpuashati terhadap penyampaian awam di wilayah Kutai juga berpendapat faktor ini adalah sangat baik (62.2%) atau baik (37.8%) dengan nilai min 3.25.

Jadual 6.10:
Taburan frekuensi dan peratus antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan
Pendapat Tentang Faktor *Delivery*

Tahap Kepuasan Masyarakat	Faktor <i>Delivery</i>				Total	Min
	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik		
Tidak Puas	2 9.1%	19 86.4%	1 4.5%	0 0.0%	22 100.0%	1.95
Kurang Puas	11 3.0%	131 36.0%	133 36.5%	89 24.5%	364 100.0%	2.82
Puashati	0 0.0%	4 0.7%	265 47.7%	287 51.6%	556 100.0%	3.51
Sangat Puas	0 0.0%	0 0.0%	37 37.8%	61 62.2%	98 100.0%	3.62
Jumlah	13 1.3%	154 14.8%	436 41.9%	437 42.0%	1040 100.0%	3.25

6.2.5 Faktor *Timeliness*

Tahap kepuasan masyarakat terhadap pemberian perkhidmatan di Kutai Kartanegara juga mempunyai hubungan yang signifikan dengan faktor *timeliness* iaitu sistem perkhidmatan yang memberi maklumbalas segera kepada permasalahan masyarakat dan menguruskan masalah masyarakat dengan sepenuh hati dan pantas tanpa meletakkannya kepada pekerja lain. Hasil ujian chi square mendapati hubungan kedua-duanya adalah signifikan dengan nilai chi square =4.117E2^a dan tahap kesignifikanan p=0.000.

Jadual 6.11
Hasil Ujian Chi Square antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Faktor
Timeliness

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4.117E2 ^a	9	.000
Likelihood Ratio	392.910	9	.000
Linear-by-Linear Association	272.852	1	.000
N of Valid Cases	1040		

Signifikan pada tahap 0.05

Hasil kajian sebagaimana ditunjukkan dalam Jadual 6.12 juga menunjukkan bahawa majoriti responden berpendapat bahawa faktor *timeliness* di dalam penyampaian awam di wilayah Kutai adalah pada tahap sangat baik (50.4%) atau baik (35.2%). Hanya 14.4% yang berpendapat faktor *timeliness* adalah pada tahap kurang baik (13.1%) dan

buruk (1.3%). Malahan responden yang berpendapat bahawa faktor *timeliness* ini adalah pada tahap buruk majoriti terdiri daripada responden yang tidak atau kurang berpuashati terhadap penyampaian awam di wilayah Kutai.

Daripada jumlah responden yang tidak berpuashati terhadap penyampaian awam di Kutai, seramai 86.3% berpendapat faktor *timeliness* di sana adalah pada tahap buruk (13.6%) atau kurang baik (72.2%) dan hanya 13.6% mereka berpendapat faktor ini pada tahap baik. Manakala daripada jumlah responden yang kurang berpuashati terhadap pemebrrian perkhidmatan di Kutai, seramai 33.5% berpendapat faktor *timeliness* adalah pada tahap buruk (3.0%) atau kurang baik (30.5%) dan 34.1% berpendapat faktor ini pada tahap baik serta 32.4% lagi sangat baik.

Jika faktor-faktor sebelum ini didapati tiada seorangpun responden yang sangat berpuashati memberi komen negative terhadap faktor-faktor tersebut tetapi bagi faktor *timeliness* didapati seorang atau 1% responden yang berpuashati terhadap penyampaian awam berpendapat faktor *timeliness* adalah pada tahap kurang baik.

Jadual 6.12:
Taburan frekuensi dan peratus antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan
Pendapat Tentang Faktor *Timeliness*

Tahap Kepuasan Masyarakat	Faktor <i>Timeliness</i>				Total	Min
	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik		
Tidak Puas	3 13.6%	16 72.7%	3 13.6%	0 0.0%	22 100%	2.00
Kurang Puas	11 3.0%	111 30.5%	124 34.1%	118 32.4%	364 100%	2.96
Puashati	0 0.0%	8 1.4%	216 38.8%	332 59.7%	556 100%	3.58
Sangat Puas	0 0.0%	1 1.0%	23 23.5%	74 75.5%	98 100%	3.74
Total	14 1.3%	136 13.1%	366 35.2%	524 50.4%	1040 100%	3.35

6.2.6 Faktor *Assurance*

Hasil ujian chi square seperti dalam Jadual 6.13 juga menunjukkan bahawa tahap kepuasan masyarakat terhadap penyampaian awam mempunyai hubungan yang signifikan dengan faktor *assurance* (jaminan) dengan nilai chi square 7.802E2a dan $p=0.000$. *Assurance* merupakan pengetahuan dan kesopanan kakitangan kerajaan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan, serta keramahan dan kesopanan mereka memberikan perkhidmatan.

Jadual 6.13
Hasil Ujian Chi Square antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Faktor
Assurance

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7.802E2 ^a	9	.000
Likelihood Ratio	879.393	9	.000
Linear-by-Linear Association	560.093	1	.000
N of Valid Cases	1040		

Signifikan pada tahap 0.05

Jadual 6.14 menunjukkan bahawa min keseluruhan pendapat responden terhadap faktor *assurance* dalam penyampaian awam di wilayah Kutai adalah 3.24. Ini bermakna secara puratanya responden berpendapat faktor *assurance* ini adalah pada tahap baik. Dari segi peratusan didapati responden yang tidak berpuashati dengan penyampaian awam di wilayah Kutai berpendapat bahawa faktor *assurance* adalah pada tahap buruk (22.7%) atau kurang baik (63.6%) dengan nilai min hanya $m=1.91$. Walau bagaimanapun terdapat 3orang atau 13.6% responden yang tidak berpuashati dengan penyampaian awam di wilayah Kutai berpendapat bahawa faktor *assurance* adalah pada tahap baik.

Manakala majoriti atau 76.4% responden yang kurang berpuashati dengan penyampaian awam di wilayah Kutai berpendapat faktor *assurance* adalah pada tahap baik dan hanya 20.9% berpendapat faktor ini pada tahap kurang baik (17.6%) atau buruk (3.3%). Responden yang berpuashati dengan penyampaian awam di wilayah Kutai juga

majoritinya berpendapat bahawa faktor *assurance* di wilayah Kutai adalah pada tahap sangat baik (55.4%) atau baik (41.5%) dan hanya 3.0% berpendapat ia pada tahap kurang baik (2.5%) atau buruk (0.5%). Jadual 6.14 juga menunjukkan bahawa hanya seorang atau 1% responden yang sangat berpuashati dengan penyampaian awam di wilayah Kutai berpendapat faktor *assurance* adalah pada tahap kurang baik, yang lainnya berpendapat faktor ini adalah pada tahap sangat baik (65.3%) atau baik (33.7%).

Jadual 6.14:
Taburan frekuensi dan peratus antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan
Pendapat Tentang Faktor Assurance

	Faktor Assurance				Total	Min
	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik		
Tidak Puas	5 22.7%	14 63.6%	3 13.6%	0 0.0%	22 100%	1.91
Kurang Puas	12 3.3%	64 17.6%	278 76.4%	10 2.7%	364 100%	2.79
Puashati	3 0.5%	14 2.5%	231 41.5%	308 55.4%	556 100%	3.52
Sangat Puas	0 0.0%	1 1.0%	33 33.7%	64 65.3%	98 100%	3.64
Jumlah	20 1.9%	93 8.9%	545 52.4%	382 36.7%	1040 100%	3.24

6.2.7 Faktor *Empathy*

Faktor *empathy* juga didapati mempengaruhi tahap kepuasan masyarakat terhadap penyampaian awam di Wilayah Kutai. Faktor *empathy* mencakupi kemudahan dalam komunikasi yang baik dan memahami kehendak pelanggan. Hasil ujian Pearson Chi Square di antara faktor *empathy* dan tahap kepuasan masyarakat juga menunjukkan wujudnya perbezaan min yang signifikan antara keduanya sebagaimana ditunjukkan dalam Jadual 6.15 dengan nilai chi square $3.343E2^a$ pada tahap kesignifikanan $p=0.000$.

Jadual 6.15

Hasil Ujian Chi Square antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Faktor *Empathy*

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	$3.343E2^a$	9	.000
Likelihood Ratio	300.508	9	.000
Linear-by-Linear Association	249.523	1	.000
N of Valid Cases	1040		

Signifikan pada tahap 0.05

Jadual 6.16 menunjukkan bahawa min keseluruhan pendapat responden terhadap faktor *empathy* dalam penyampaian awam di wilayah Kutai adalah 2.93. Ini bermakna secara puratanya responden berpendapat faktor *empathy* ini adalah pada tahap baik, walau bagaimanapun menghampiri tahap kurang baik. Dari segi peratusan didapati responden yang tidak berpuashati dengan penyampaian awam di wilayah Kutai berpendapat

bahawa faktor *empathy* adalah pada tahap buruk (40.9%) atau kurang baik (50.0%) dengan nilai min hanya $m=1.68$. Walau bagaimanapun terdapat dua orang atau 9.1% responden yang tidak berpuashati dengan penyampaian awam di wilayah Kutai berpendapat bahawa faktor *empathy* ini pada tahap baik dan tiada seorangpun yang berpendapat ia pada tahap sangat baik.

Jadual 6.16:
Taburan frekuensi dan peratus antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Pendapat Tentang Faktor *Empathy*

Tahap Kepuasan Masyarakat	Faktor Empathy				Total	Min
	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik		
Tidak Puas	9 40.9%	11 50.0%	2 9.1%	0 0.0%	22 100%	1.68
Kurang Puas	67 18.4%	193 53.0%	101 27.7%	3 0.8%	364 100%	2.11
Puashati	0 0.0%	43 7.7%	254 45.7%	259 46.6%	556 100%	3.39
Sangat Puas	0 0.0%	0 0.0%	32 32.7%	66 67.3%	98 100%	3.67
Jumlah	76 7.3%	247 23.8%	389 37.4%	328 31.5%	1040 100%	2.93

Manakala majoriti atau 53.0% responden yang kurang berpuashati dengan penyampaian awam di wilayah Kutai berpendapat faktor *empathy* adalah pada tahap kurang baik dan 18.4% lagi berpendapat faktor ini pada tahap buruk. Walau bagaimanapun majoriti responden yang berpuashati dengan penyampaian awam di wilayah Kutai majoritinya

berpendapat bahawa faktor *empathy* di Kutai adalah pada tahap sangat baik (46.6%) atau baik (46.6%) dan hanya 27.7% berpendapat ia pada tahap baik. Jadual 16.6 juga menunjukkan bahawa kesemua responden yang sangat berpuashati dengan penyampaian awam di Kutai berpendapat faktor *empathy* adalah pada tahap baik (32.7%) atau sangat baik (67.3%).

6.2.8 Faktor *Tangible*

Faktor *tangible* merupakan faktor terakhir dalam kajian ini yang didapati mempengaruhi tahap kepuasan masyarakat terhadap penyampaian awam di Wilayah Kutai. Faktor *tangible* merupakan faktor yang berkaitan dengan kemudahan, persekitaran dan kebersihan organisasi di mana kemudahan termasuklah keadaan tempat perkhidmatan yang meliputi kawasan tempat letak kenderaan, tempat untuk membeli atau mengambil tiket dan juga tempat ruang menunggu. Manakala persekitaran meliputi keadaan fasiliti yang ada seperti kipas angin, penapis udara dan lain-lain dan kebersihan merupakan kebersihan kawasan perkhidmatan yang meliputi ruang menunggu, kebersihan tempat duduk dan kebersihan tandas.. Hasil ujian Pearson Chi Square di antara faktor *tangible* dan tahap kepuasan masyarakat juga menunjukkan wujudnya perbezaan min yang signifikan antara keduanya sebagaimana ditunjukkan dalam Jadual 6.17 dengan nilai chi square $2.225E2^a$ pada tahap kesignifikanan $p=0.000$.

Jadual 6.17

Hasil Ujian Chi Square antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Faktor *Tangible*

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.225E2 ^a	9	.000
Likelihood Ratio	132.945	9	.000
Linear-by-Linear Association	68.324	1	.000
N of Valid Cases	1040		

Signifikan pada tahap 0.05

Jadual 6.18 menunjukkan bahawa min keseluruhan pendapat responden terhadap faktor *tangible* dalam penyampaian awam di wilayah Kutai adalah 3.29. Ini bermakna secara puratanya responden berpendapat faktor *tangible* ini adalah pada tahap baik dengan majoriti responden berpendapat faktor ini pada tahap baik (46.3%) atau sangat baik (42.1%) dan hanya 11.5% berpendapat ianya pada tahap kurang baik (9.8%) atau buruk (1.7%) . Dari segi peratusan didapati responden yang tidak berpuashati dengan penyampaian awam di wilayah Kutai majoritinya berpendapat bahawa faktor *tangible* adalah pada tahap kurang baik (86.4%) atau buruk (9.1%) dengan nilai min hanya m=1.95. Walau bagaimanapun terdapat seorang atau 4.5% responden yang tidak berpuashati dengan penyampaian awam di wilayah Kutai berpendapat bahawa faktor *tangible* ini pada tahap baik dan tiada seorangpun yang berpendapat ia pada tahap sangat baik.

Manakala majoriti atau 56.0% responden yang kurang berpuashati dengan penyampaian awam di wilayah Kutai berpendapat faktor *tangible* adalah pada tahap baik dan 34.3% lagi berpendapat faktor ini pada tahap sangat baik. Responden yang berpuashati dengan penyampaian awam di wilayah Kutai juga majoritinya berpendapat bahawa faktor *tangible* di wilayah Kutai adalah pada tahap sangat baik (44.6%) atau baik (43.9%) dan hanya 11.5% berpendapat ia pada tahap baik. Jadual 16.8 juga menunjukkan bahawa kesemua responden yang sangat berpuashati dengan penyampaian awam di Kutai berpendapat faktor *empathy* adalah pada tahap baik (33.7%) atau sangat baik (66.3%).

Jadual 6.18:
Taburan frekuensi dan peratus antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan
Pendapat Tentang Faktor *Tangible*

Tahap Kepuasan Masyarakat	Faktor Tangible				Total	Min
	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik		
Tidak Puas	2 9.1%	19 86.4%	1 4.5%	0 0.0%	22 100%	1.95
Kurang Puas	16 4.4%	19 5.2%	204 56.0%	125 34.3%	364 100%	3.20
Puashati	0 0.0%	64 11.5%	244 43.9%	248 44.6%	556 100%	3.33
Sangat Puas	0 0.0%	0 0.0%	33 33.7%	65 66.3%	98 100%	3.66
Jumlah	18 1.7%	102 9.8%	482 46.3%	438 42.1%	1040 100%	3.29

6.3 RUMUSAN

Secara keseluruhannya semua faktor yang dikaji didapati mempunyai hubungan yang signifikan untuk mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap penyampaian awam di wilayah Kutai Kartanegara. Berdasarkan nilai peratusan dan min setiap faktor didapati responden yang berpendapat bahawa faktor-faktor yang dikaji adalah pada tahap buruk atau kurang baik adalah majoritinya terdiri daripada responden yang kurang berpuashati terhadap penyampaian awam di wilayah ini.

BAB 7

PERBAHASAN, IMPLIKASI KAJIAN, CADANGAN DAN KESIMPULAN

7.0 PENGENALAN

Bab ini membahaskan dapatan hasil kajian yang telah dibincangkan di dalam Bab 5 dan Bab 6 bagi menjawab objektif kajian yang telah dibentuk. Seterusnya dapatan kajian ini dikaitkan dengan teori-teori yang telah dibincangkan serta membandingkannya dengan dapatan-dapatan kajian terdahulu. Oleh itu perbahasan dapatan kajian ini terbahagi kepada dua sub topik yang bersesuaian dengan objektif kajian iaitu pertama, membincangkan tentang kualiti sistem penyampaian awam di wilayah Kutai Kartanegara dan kedua, membincangkan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap sistem penyampaian awam. Selain itu bab ini juga akan membincangkan tentang implikasi kajian ke atas teori dan juga polisi, cadangan untuk kajian akan datang serta memberikan kesimpulan keseluruhan kajian.

7.1 PERBAHASAN DAPATAN KAJIAN

7.1.1 Kualiti Sistem Penyampaian Awam dan Kepuasan Masyarakat Terhadapnya

Sub topik ini akan membincangkan dua objektif utama iaitu objektif pertamanya, untuk menilai tahap kualiti sistem penyampaian awam di Kabupaten Kutai Kartanegara dan

keduanya, untuk menilai tahap kepuasan masyarakat terhadap penyampaian awam di Kabupaten ini. Dapatan kajian sebagaimana dibincangkan dengan panjang lebar dalam Bab 5 menunjukkan tahap kepuasan masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara terhadap penyampaian awam ini adalah pada tahap 2.69 yang boleh dikategorikan sebagai berkualiti pada tahap sederhana sahaja. Nilai kepuasan yang hanya 2.69 dianggap sebagai sederhana kerana nilai ini walaupun dikelaskan pada tahap baik, tetapi nilai ini menghampiri tahap “kurang baik” dan sangat jauh daripada tahap “sangat baik.” Malahan dari empat belas kriteria pengukuran indeks kepuasan tersebut, enam kriteria adalah pada tahap “kurang baik” dan hanya dua kriteria yang kualitinya pada tahap “sangat baik” iaitu kelesaan persekitaran dan kepastian tentang jadual perkhidmatan.

Dapatan ini selari dengan konsep utama di dalam Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) yang memfokuskan terhadap kepuasan pelanggan dalam meningkatkan kualiti sesebuah perkhidmatan. Menurut Paul Spenley (1994), antara tujuh konsep utama dalam TQM ialah pelanggan sama ada dalaman atau luaran di mana kepuasan pelanggan hendaklah diutamakan dalam setiap perkhidmatan yang diberikan. Malahan hasil kajian oleh Nur Setyaningsih (2008) dengan kajian bertajuk “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Samsat Kabupaten Sragen” juga mendapati Indeks Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Sragen juga adalah pada tahap baik secara keseluruhannya. Perbezaannya adalah dari segi nilai indeks setiap kriteria di mana hasil kajian di Kabupaten Sragen ini adalah antara terendah 2.47 hingga 3.01 tertinggi dengan dua belas kriteria pada tahap “baik” dan hanya dua kriteria pada tahap kualiti “kurang baik”. Manakala indeks Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Kutai Kartanegara adalah antara 1.83 terendah hingga tertinggi

3.57. Perbezaan ini mungkin disebabkan faktor geografi, budaya dan juga fasiliti yang disediakan juga berbeza.

Selain daripada itu, dapatan kajian ini juga selari dengan kajian yang dihasilkan oleh Poverty Reduction and Economic Management Unit, Bank Dunia bertajuk *Governance and Public Service Delivery in Europe and Central Asia: Unofficial Payments, Utilization and Satisfaction* pada tahun 2010 (Diagne, M.F. *et. al*, 2012). Kajian tersebut mendapati lebih 60% responden berpuashati terhadap penyampaian perkhidmatan awam yang diberikan.

Sehubungan dengan itu bagi meningkatkan lagi kepuasan masyarakat terhadap penyampaian perkhidmatan awam di Kabupaten Kutai Kartanegara, pihak pemerintah wilayah ini perlulah mengambil inisiatif untuk menitikberatkan lagi tahap kualiti kriteria-kriteria yang masih pada tahap “kurang baik”. Antara kriteria yang perlu diperbaiki ialah keadilan di dalam mendapatkan perkhidmatan dan kepastian caj perkhidmatan yang mana tahap kualitinya yang “kurang baik” ini menunjukkan bahawa masih ramai pelanggan yang tidak diberi layanan secara adil dan kurang arif tentang caj perkhidmatan yang dikenakan di dalam mendapatkan perkhidmatan.

Ketidakadilan ini bertentangan dengan teori *The Service Delivery Principles Of Batho Peles*, di mana antara prinsip yang dibawa oleh teori ini adalah ‘*fairness*’ atau keadilan di dalam penyampaian perkhidmatan. Menurut teori ini setiap aduan yang diterima perlulah diselidiki secara sepenuhnya dan tidak memiliki unsur-unsur bias kepada sesuatu

pihak dan proses penyiasatan aduan ini hendaklah adil dan bebas kepada sesiapa sahaja tanpa mengira pangkat ataupun jawatan. Dengan keadilan yang diberikan dalam setiap penyampaian perkhidmatan yang dibuat maka tidak timbul rasa tidak senang pada kalangan pelanggan yang mendapatkan perkhidmatan dan seterusnya akan meningkatkan kepuasan mereka terhadap penyampaian perkhidmatan awam tersebut.

Selain itu responden juga didapati kurang jelas dengan caj perkhidmatan yang dikenakan bagi setiap penyampaian perkhidmatan yang diterima oleh mereka. Hasil temubual dengan beberapa responden dapat dirumuskan bahawa kebanyakan mereka menyatakan caj perkhidmatan adalah terlalu tinggi berbanding dengan pendapatan yang mereka perolehi dan menyebabkan mereka tidak dapat membiayai perkhidmatan tersebut (Dasman, 2010). Dapatan ini bertentangan dengan teori ekuiti yang menerangkan bahawa jika apa yang diterima oleh pelanggan tidak sesuai dengan apa yang telah dikeluarkan/dikorbankan (*outcome* dibanding *input*) maka pengguna akan merasakan ketidakadilan berlaku. Dalam hal ini, caj perkhidmatan yang tinggi berbanding dengan perkhidmatan yang diterima menyebabkan pelanggan merasa wujudnya ketidakadilan atas caj yang dikenakan dan seterusnya menyebabkan pelanggan tidak berpuashati terhadap penyampaian perkhidmatan yang diberikan.

Selain keadilan dalam penyampaian perkhidmatan serta kepastian caj perkhidmatan, fokus juga perlu diberikan kepada kriteria kecepatan dalam penyampaian perkhidmatan yang juga pada tahap “kurang baik”. Dapatan kajian ke atas kriteria ini jauh berbeza daripada dapatan hasil kajian yang dibuat oleh *Office of Public Service Reform, Amerika*

Syarikat pada tahun 2004 yang mana menunjukkan bahawa lebih 70% responden berpuashati terhadap tempoh menunggu untuk mendapat layanan dan juga masa yang diambil oleh petugas untuk memberikan layanan atas perkhidmatan (Office of Public Service Reform, 2004). Walau bagaimanapun dapatan kajian di Kabupataen Kutai Kartanegara ini selari dengan hasil kajian Bank Dunia ke atas perkhidmatan kesihatan di negara-negara Eropah Timur dan Asia Tengah (2012) mendapati hamper 50% responden tidak berpuashati terhadap tempoh masa yang diambil untuk menunggu bagi mendapatkan layanan.

Perbezaan yang ketara antara masyarakat Kutai dan Amerika Syarikat ini mungkin disebabkan Amerika Syarikat merupakan sebuah negara maju yang mampu untuk menyediakan perkhidmatan yang lebih pantas berbanding dengan negara-negara membangun. Alasan ini walau bagaimanapun bukanlah menjadi faktor untuk pemerintah Kutai tidak memberikan perhatian terhadap ketidakpuasan hati masyarakat. Pihak pemerintah perlu mengambil inisiatif bagi meningkatkan lagi keberkesanan sistem penyampaian awam bagi memastikan masyarakat senang dan mudah untuk membuat berurusan. Kriteria lain yang kualitinya juga pada tahap “kurang baik” ialah kemampuan petugas perkhidmatan, tanggungjawab petugas perkhidmatan serta disiplin petugas.

Dari segi demografi, keutamaan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap penyampaian perkhidmatan awam perlu diberi tumpuan kepada kaum wanita berbanding lelaki, mereka yang tidak bekerja atau surirumah, mereka yang berumur lebih 45 tahun, mereka yang berpendidikan sehingga tahap menengah dan mereka yang mempunyai

pendapatan yang kurang atau tidak mencukupi memandangkan tahap kepuasan mereka lebih rendah berbanding kelompok yang lainnya. Dari segi tahap pendidikan, dapatan ini juga selari dengan hasil kajian oleh Claes Fornell Institute (2009) di Georgia yang mendapati responden berpendidikan sehingga peringkat ijazah mempunyai kepuasan yang lebih tinggi berbanding mereka yang berpendidikan rendah dan responden yang berpendapatan tinggi juga mempunyai tahap kepuasan yang lebih tinggi berbanding mereka yang berpendapatan rendah.

7.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyampaian Awam

Model kajian sebagaimana yang dibincangkan dalam bab pertama membahagikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap penyampaian perkhidmatan awam kepada tiga dimensi utama iaitu dimensi persekitaran organisasi yang terdiri daripada faktor *tangible* dan *accessibility*, dimensi profesionalisma kakitangan awam yang terdiri daripada faktor *reliability*, *empathy*, *responsiveness* dan *assurance* dan dimensi ketiga ialah dimensi sistem atau prosedur perkhidmatan yang terdiri daripada faktor *delivery* dan *timeliness*.

Sub topik ini akan membincangkan tiga objektif utama kajian yang seterusnya iaitu

- a. mengenalpasti faktor yang mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan masyarakat.

- b. mengkaji faktor manakah yang mempunyai hubungan paling signifikan dengan kepuasan rakyat.
- c. mengkaji faktor yang menjadi penghalang kepada pelaksanaan sistem penyampaian awam yang lebih produktif kepada masyarakat di Kabupaten Kutai Kartanegara.

a. Faktor yang Mempunyai Hubungan Signifikan Dengan Kepuasan Masyarakat

Dapatan kajian ini mendapati kepuasan masyarakat terhadap penyampaian perkhidmatan awam di Kabupaten Kutai Kartanegara mempunyai hubungan yang signifikan dengan kesemua lapan faktor penentu kepuasan masyarakat yang dikaji iaitu *tangible*, *accessibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *delivery* dan *timeliness*. Dalam lain perkataan, kepuasan masyarakat terhadap penyampaian perkhidmatan awam di sini adalah dipengaruhi oleh kelapan-lapan faktor tersebut. Banyak hasil kajian yang mendapati beberapa faktor tersebut mempengaruhi kepuasan masyarakat. Antaranya adalah hasil kajian oleh Ni Nyoman Yuliarmita dan Putu Riyasa (2007) dengan kajian bertajuk *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar* yang menunjukkan bahawa kepuasan masyarakat terhadap penyampaian perkhidmatan di Kota Denpasar adalah dipengaruhi oleh faktor *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*. Hasil yang serupa juga diperolehi dari kajian oleh Ratih Hardiyati (2010: 90) yang membuat kajian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pemberian perkhidmatan

di Jasa Penginapan (Villa) Agriwisata Kebun Teh Pagiliran dengan dapatan kajian mendapati 51.7% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

b. Faktor yang Mempunyai Hubungan Paling Signifikan dengan Kepuasan Masyarakat.

Faktor *accessibility* merupakan faktor yang paling mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap penyampaian awam berdasarkan kepada nilai betanya yang paling besar iaitu 0.746. Kebanyakan kajian sebelum ini meletakkan faktor *accessibility* ini bersekali dengan faktor *tangible*. Walau bagaimanapun kajian ini mengasingkan kedua-dua faktor memandangkan faktor *accessibility* ini lebih merujuk kepada lokasi pejabat pemberi perkhidmatan dan sejauhmana mudahnya untuk mendatangi pejabat tersebut atau mendapatkan maklumat berkaitan perkhidmatan yang disediakan. Manakala faktor *tangible* lebih berkaitan kepada prasarana yang disediakan di dalam pejabat bagi memudahkan dan menyelesaikan lagi pelanggan untuk mendapatkan perkhidmatan. Walaupun diasingkan kedua-dua faktor tersebut tetapi kedua-duanya tetap dikumpulkan dalam dimensi yang sama iaitu dimensi persekitaran organisasi.

Dapatan kajian ini selari dengan hasil kajian Enggar Leistani (2006: 2) di Puskesmas Kota Mengelang yang mendapati faktor *accessibility* ini merupakan salah satu faktor penting dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat untuk berurusan dengan pejabat pemberi perkhidmatan awam. Beliau menyatakan bagi meningkatkan peranan dan kualiti

Puskesmas dalam memberikan perkhidmatan kesihatan, maka kemudahan untuk ke lokasi Puskesmas merupakan salah satu hal penting yang perlu diberi perhatian serius. Ini menunjukkan bahawa faktor *accessibility* memainkan peranan penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap sesuatu perkhidmatan. Oleh itu untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, pemberi perkhidmatan bukan hanya perlu memberi perhatian terhadap jumlah atau kapasiti pemberian perkhidmatan tetapi juga perlu menitikberatkan tingkat aksesibilitinya. Tingkat aksesibiliti tersebut tentunya mempengaruhi minat masyarakat untuk mengunjungi dan berurusan dengan pejabat tersebut.

Kemudahan dan keupayaan masyarakat untuk mengunjungi pejabat pemberi perkhidmatan ini bukan sahaja faktor utama yang mempengaruhi kepuasan masyarakat tetapi juga menjadi faktor pertama yang membolehkan masyarakat mendapatkan perkhidmatan di pejabat-pejabat pemberi perkhidmatan. Sekiranya sesuatu pejabat penyampaian awam itu sukar di akses maka ia akan membantutkan usaha untuk berurusan dengan pejabat tersebut. Maka menjadi salah satu tanggungjawab pemerintah untuk menjamin tersedianya penyampaian perkhidmatan yang berkualiti, merata, dan terjangkau oleh setiap individu, keluarga dan masyarakat seluruhnya. Walau bagaimanapun laporan pemberita Pikiran Rakyat menyatakan masih ramai masyarakat yang tidak terjangkau untuk mendapatkan perkhidmatan kesihatan di Indonesia disebabkan jauhnya jarak, tempoh dan terlampau besarnya jumlah masyarakat yang menjadi tanggungjawab sebuah Puskesmas (www.pikiran-rakyat.com).

Berdasarkan peratusan dan frekuensi hasil ujian crosstab antara tahap kepuasan masyarakat dan faktor *accessibility* mendapati majoriti responden yang tidak atau kurang berpuashati terhadap penyampaian perkhidmatan awam di sini adalah juga mereka yang berpendapat bahawa faktor *accessibility* adalah pada tahap buruk atau kurang baik. Oleh itu untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap penyampaian perkhidmatan di sini maka tumpuan perlu diberikan untuk meningkatkan faktor *accessibility* terutama kepada kaum wanita, mereka yang tidak bekerja atau surirumah, mereka yang berumur lebih 45 tahun, mereka yang berpendidikan sehingga tahap menengah dan mereka yang mempunyai pendapatan yang kurang atau tidak mencukupi memandangkan tahap kepuasan mereka lebih rendah berbanding kelompok yang lainnya.

Faktor kedua yang paling mempengaruhi tahap kepuasan masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara ialah faktor *reliability* dengan hubungan antara kedua-duanya adalah positif. Ini menunjukkan bahawa semakin tinggi faktor *reliability* yang ditunjukkan oleh petugas kepada pelanggan maka akan meningkatkan lagi kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan. Sebaliknya jika faktor *reliability* yang ditunjukkan oleh petugas menurun maka kepuasan masyarakat terhadap perkhidmatan yang diberikan juga akan berkurang. Kebanyakan hasil kajian berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan juga menunjukkan bahawa faktor *reliability* menjadi antara faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hasil kajian oleh Ratih Hardiyati (2010: 87) mendapati faktor *reliability* mempunyai hubungan positif yang signifikan dengan kepuasan pelanggan. Begitu juga dengan hasil kajian oleh Neda Shisavi (2007:75) ke atas tahap kepuasan pelanggan hotel-hotel di Iran yang mendapati

faktor *reliability* merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Malahan kajian oleh MORI Social Research Institute bagi pihak *Office of Public Service Reform* Amerika Syarikat (2002: 20) juga mendapati faktor *reliability* merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dan diikuti oleh faktor *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Dapatan yang sama juga diperolehi hasil kajian oleh Ni Nyoman Walau bagaimanapun hasil kajian oleh Yuliarmi dan Putu Riyasa (2007:10) yang membuat kajian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Denpasar mendapati faktor *reliability* tidak mempunyai hubungan yang positif terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar.

Faktor seterusnya yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pemberian perkhidmatan di Kabupaten Kutai Kartanegara ialah faktor *responsiveness* iaitu kemampuan petugas untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan maklumat yang jelas. Hasil kajian oleh Ni Nyoman Yuliarmi dan Putu Riyasa (2007) mendapati majoriti responden kurang bersetuju bahawa faktor *responsiveness* telah dilaksanakan sepenuhnya oleh petugas di PDAM Kota Denpasar. Menurut kajian mereka, petugas tidak melaksanakan tugas secara maksima untuk menangani keluhan rakyat. Hasil yang serupa juga diperolehi oleh Supranto (2001) yang mendapati faktor *responsiveness* sebagai salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sebaliknya hasil kajian oleh Prima Naomi (2005) di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sumedang mendapati majoriti responden bersetuju bahawa kemampuan petugas untuk memberi respon terhadap keluhan pesakit telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan pesakit.

Faktor seterusnya yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap penyampaian perkhidmatan awam ialah faktor delivery yang termasuk dalam dimensi sistem atau prosedur perkhidmatan awam. Faktor delivery merupakan sistem pemberian perkhidmatan yang cemerlang sebagaimana yang telah dijanjikan dan mencakupi penyempurnaan tugas mengikut tempoh yang dijanjikan, Tidak perlu menemui ramai staf untuk mendapatkan hasil perkhidmatan, petugas sentiasa menunjukkan keikhlasan untuk memenuhi kehendak saya, hasil yang diberikan seperti yang diharapkan dan layanan diberikan sebagaimana dijanjikan. Ini bermakna pemberi penyampaian perkhidmatan di Kabupaten Kutai Kartanegara perlu mempunyai satu standard penyampaian perkhidmatan bagi memastikan sistem atau prosedur yang digunakan untuk memberi perkhidmatan adalah sama bagi semua pihak dan ini akan mengelakkan berlakunya ketidakadilan dalam pemberian perkhidmatan dan seterusnya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap penyampaian perkhidmatan yang diberikan.

Oleh itu bersesuaian dengan usaha untuk meningkatkan lagi kepuasan masyarakat terhadap sistem penyampaian awam di Indonesia, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), Indonesia telah mengambil langkah untuk mewujudkan satu standard informasi bagi semua penyelenggara informasi penyampaian awam. Menurut Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi tersebut, setiap penyelenggara informasi penyampaian perkhidmatan awam bersesuaian dengan tugas dan fungsi masing-masing hendaklah memiliki standard penyampaian perkhidmatan yang berkaitan dengan prosedur

dan waktu sebagai ukuran piawai untuk penyelenggaraan penyampaian perkhidmatan dan wajib diikuti oleh pemberi dan penerima maklumat penyampaian perkhidmatan tersebut.

Manakala faktor lainnya hanya memberi kesan positif yang kecil terhadap peningkatan kepuasan masyarakat. Walaupun memberi kesan yang kecil tetapi kesemuanya tetap mempengaruhi kepuasan masyarakat dan sekiranya tidak diberi perhatian serius untuk mengekal atau meningkatkan lagi faktor-apsek ini maka kemungkinan akan menyebabkan ia memberi kesan negatif kepada kepuasan masyarakat.

Rumusannya, faktor-faktor yang memberi kesan utama terhadap kepuasan masyarakat terdiri daripada semua dimensi iaitu persekitaran organisasi, profesionalisme kakitangan awam dan juga dari segi prosedur atau sistem perkhidmatan.

c. Faktor yang menjadi penghalang kepada pelaksanaan sistem penyampaian awam yang lebih produktif kepada masyarakat di Kabupaten Kutai Kartanegara.

Berdasarkan dapatan kajian, dapat dinyatakan bahawa faktor yang menjadi penghalang kepada pelaksanaan sistem penyampaian awam yang lebih produktif kepada masyarakat di Kabupaten Kutai Kartanegara adalah faktor *accessibility*. Antara faktor utama yang menyebabkan kesukaran *accessibility* ke atas penyampaian awam adalah kerana ciri geografi Kabupaten Kutai Kartanegara yang luas dan berbukit bukau. Berdasarkan karakteristik topografi wilayah kecamatan tersebut, Kabupaten Kutai Kartanegara

sebahagian besar terdiri daripada kawasan berbukit-bukau beserta dengan lereng bukit yang curam. Daerah yang berkawasan landai terdapat di beberapa bahagian iaitu di beberapa kawasan pantai dan di sebahagian besar daerah aliran Sungai Mahakam. Di wilayah pedalaman dan persempadanan umumnya merupakan pergunungan dengan ketinggian 500-2000 meter dari aras laut. Ketinggian tanah dari permukaan laut berpengaruh terhadap pemanfaatan tanah di sesuatu wilayah. Semakin tinggi suatu wilayah dari aras laut, maka jenis komoditi yang dapat diusahakan semakin terbatas. Ketinggian tanah dari permukaan aras laut bervariasi dari kelas 0 hingga lebih dari 1000 meter.

Selain daripada itu, kepadatan penduduk juga berbeza dari satu kawasan dengan kawasan yang lainnya. Sebagai contoh, Kecamatan Tenggarong yang luas wilayah ialah 398,10 Km², mempunyai penduduk seramai 104.044 orang menjadikan kepadatan penduduk di Tenggarong adalah 261 penduduk/Km². Hal ini jauh berbeza jika dibandingkan dengan Kecamatan Tabang yang merupakan wilayah terluas di Kutai Kartanegara (7.764,50 km²) dan dihuni oleh 10.417 orang menjadikan kepadatan penduduk hanya 1 penduduk/km².

Selain daripada faktor *accessibility*, faktor lainnya yang menjadi penghalang kepada peningkatan kepuasan masyarakat terhadap penyampaian awam ialah profesionalisme kakitangan itu sendiri seperti faktor *reliability*, *responsiveness* dan *assurance*. Oleh itu usaha untuk meningkatkan kredibiliti kakitangan awam perlu dilakukan dengan mengadakan latihan secara berterusan. Namun demikian faktor prosedur dan system

penyampaian awam juga perlu dipertingkatkan seperti faktor *delivery* yang juga memainkan peranan penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap penyampaian awam.

7.2 IMPLIKASI KAJIAN KE ATAS TEORI

7.2.1 Penekanan ke atas demografi

Teori berkaitan dengan kepuasan pelanggan lebih menumpukan kepada faktor-faktor yang membawa kepada peningkatan dan pengurangan kepuasan pelanggan tanpa menyentuh tentang kepentingan penekanan ke atas faktor demografi dalam usaha meningkatkan kepuasan pelanggan. Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa ciri-ciri demografi memainkan peranan penting membezakan tahap kepuasan pelanggan terhadap penyampaian awam di Kutai Kartanegara. Jika dilihat dari segi pendapatan contohnya, masyarakat yang berpendapatan rendah didapati mempunyai tahap kepuasan yang lebih rendah berbanding mereka yang berpendapatan tinggi. Begitu juga dengan tahap pendidikan di mana masyarakat yang berpendidikan rendah didapati kurang berpuashati terhadap penyampaian awam berbanding masyarakat yang berpendidikan tinggi. Oleh itu usaha ke arah meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap penyampaian awam perlulah juga memberi penekanan kepada ciri-ciri demografi.

7.2.2 Penekanan kepada keadilan

Dapatan kajian menunjukkan bahawa kepuasan pelanggan terhadap keadilan dalam mendapatkan penyampaian awam adalah sangat rendah. Hasil daripada temubual pula menunjukkan adanya caj tambahan yang dikenakan ke atas pelanggan terutama yang hendak mendapatkan layanan segera. Malahan hasil kajian oleh Dyah Mutiarin (2012) ke atas Indeks Persepsi Korupsi (IPK) di Kabupaten Kutai Kartanegara mendapati bahawa adalah pada Mutu C bermakna prestasi kerja kakitangan awam pada tahap kurang baik.

7.3 IMPLIKASI KAJIAN KE ATAS POLISI

7.3.1 Penyediaan Infrastruktur yang Lebih Baik

Bersesuaian dengan faktor *accessibility* sebagai faktor utama yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap penyampaian awam di Kabupaten Kutai Kartanegara maka langkah-langkah untuk memperbanyak dan meningkatkan lagi kemudahan infrastruktur perlu diutamakan. Pihak pemerintah perlu memastikan agar pembangunan infrastruktur diseluruh wilayah dapat merasakan akses jalan yang memadai. Sebagaimana yang dilaporkan dalam Koran Kaltim pada 12 Ogos 2013, masalah infrastruktur yang kurang memadai sepertinya masih menjadi keluhan paling banyak di Kutai Kartanegara dan antara keluhan mereka tentang jalan yang rosak, tar yang tak berkualiti sehinggalah berkaitan kelengkapan infastruktur lainnya yang tidak mencukupi (<http://www.korankaltim.com/infrastruktur-masih-jadi-keluhan-mendasar>). Dengan

adanya infrastuktur yang mencukupi maka akan memudahkan masyarakat untuk akses kepada penyampaian awam dan seterusnya meningkatkan kepuasan mereka terhadap penyampaian awam ini.

7.3.2 Kelemahan Kakitangan Awam

Kelemahan kakitangan awam ini jelas dapat dilihat daripada dapatan kajian yang menunjukkan bahawa tiga daripada lima faktor utama yang mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah kerana kurangnya profesionalisme kakitangan awam yang antaranya ialah faktor *reliability*, *responsiveness* dan *assurance*. Profesionalisme kakitangan awam memainkan peranan penting untuk memastikan bahawa penyampaian awam yang diberikan dapat dilaksanakan secara sistematik dan mengikut prosedur yang ditetapkan. Oleh itu pihak pemerintah perlu melaksanakan pemerintahan yang berinovasi dan kreatif bagi memastikan amalan rasuah dan nepotisme yang selama ini menjadi budaya dalam penyampaian awam dapat dibentaras. Masalah lainnya yang berkait dengan kelemahan kakitangan awam ini ialah penyelenggaraan birokrasi yang masih jauh dari keadaan ideal seperti yang diharapkan iaitu birokrasi masih lagi tidak efektif dan tidak efisien serta pada tahap akauntabiliti yang rendah. Selain itu, kelemahan kakitangan awam ini juga menunjukkan bahawa usaha Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara (Kukar) untuk menjalankan reformasi birokrasi ternyata belum sepenuhnya difahami semua kakitangan awam.

7.4 CADANGAN KAJIAN AKAN DATANG

7.4.1 Tahap Kepuasan Masyarakat Mengikut Jenis Penyampaian Awam

Kajian ini dilakukan secara menyeluruh tanpa membezakan jenis penyampaian awam atau jabatan yang memberikan penyampaian awam. Oleh itu dicadangkan agar kajian seterusnya adalah mengikut jenis jabatan perkhidmatan agar dapat mengenalpasti jabatan yang perlu diberikan keutamaan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap penyampaian awam.

7.4.2 Hubungan antara Indeks Persepsi Korupsi dan Indeks Kepuasan Masyarakat

Dapatan kajian menunjukkan wujudnya amalan korupsi oleh kakitangan awam di Kutai Kartanegara. Oleh itu satu kajian ke atas Indeks Persepsi Korupsi perlulah dilaksanakan dan kaitan di antara Indeks Persepsi Korupsi dan Indeks Kepuasan Masyarakat perlu buat bagi memastikan sejauhmana hubungan antara keduanya agar lebih mudah usaha-usaha membanteras korupsi dapat dilaksanakan.

7.5 KESIMPULAN

Secara keseluruhannya dapat disimpulkan bahawa tahap kepuasan masyarakat terhadap penyampaian awam di Kabupaten Kutai Kartanegara adalah pada tahap sederhana. Ketidakpuasan terhadap penyampaian awam ini dapat dibezakan oleh ciri-ciri demografi yang mana masyarakat yang berpendidikan dan berpendapatan rendah didapati lebih

ramai yang kurang berpuashati terhadap penyampaian awam berbanding masyarakat yang berpendidikan tinggi dan berpendapatan tinggi. Faktor utama yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap penyampaian awam ini adalah faktor *accessibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *delivery*. Selain itu terdapat beberapa masalah utama yang berkaitan dengan sistem penyampaian awam di Kutai Kartanegara ini iaitu:

a. Budaya Kerja Kakitangan Awam

Pola pemikiran dan budaya kerja kakitangan awam Indonesia masih lagi belum menghayati sepenuhnya birokrasi yang cekap, berkesan, produktif dan profesional. Selain daripada itu, kakitangan awam Indonesia masih lagi belum mempunyai pola pemikiran untuk meletakkan perkhidmatan yang terbaik kepada masyarakat. Oleh itu wujud masalah seperti bayaran tambahan bagi mendapatkan sesetengah perkhidmatan.

b. Halangan Dalam Sistem Sektor Awam

Sistem, peraturan dan prosedur serta kelaziman yang terbentuk sejak sedemikian lama dalam sektor awam tidak dapat serta merta diubah, halangan dan tentangan yang begitu tinggi terutama dari elit-elit birokrasi yang telah memperolehi dan menikmati kemewahan dari sistem yang ada menjadikan mereka bersifat status quo. Tentangan mereka terhadap perubahan tersebut diperkuatkan dengan adanya peraturan yang meletakkan kuasa berpusat di tangan pemimpin tertinggi organisasi. Perubahan adalah sukar untuk dimulakan dari bawah kerana akhirnya yang menentukan perubahan adalah pihak dari atas. Idea dan pemikiran yang konstruktif dari bawah akan dihalang oleh dasar dan pemikiran konservatif yang defensif dari pihak atasan.

c . Halangan Sektor Awam Daripada Berinovasi

Tindakan yang hendak dilakukan mestilah berdasarkan kepada peraturan-peraturan tertentu. Inovasi atau kreativiti tidak boleh dilaksanakan kerana tidak ada dalam peruntukkan dan peraturan. Walhal kadangkala peraturan dan prosedur yang diikuti kurang jelas dan kabur.

d . Sistem Pengawasan Yang Lemah

Sistem pentadbiran yang lebih menitik beratkan pada laporan pentadbiran, tidak pada *output* atau kualiti daripada *output* bahkan tidak memperhatikan *outcome* dan faedah yang dihasilkan.

e . Kualiti Kakitangan Awam yang Lemah

Kualiti kakitangan awam yang majoritinya masih lemah disebabkan kelemahan dalam proses pengambilan dan latihan serta perkembangan kerjaya yang tidak profesional dan kepentingan jangka panjang .

BIBLIOGRAFI

- Ab Aziz Yusof (2008). *Mengurus Perubahan Dalam Orgnisasi*. Shah Alam: Arah Pendidikan Sdn. Bhd.
- Abdul Wahab, Solichin, 1998. *Reformasi Pelayanan Publik Menuju Sistem Pelayanan Yang Responsif Dan Berkualitas*, Program Pascasarjana Universitas Brawijaya
- Abdul Wahab, Solichin, 1999. *Ekonomi Politik Pembangunan; Bisnis Indonesia Era Orde Baru dan Di tengah Krisis Moneter*, PT Danar Wijaya Brawijaya University Press
- Adee Athiyaman (2004). "Antecedents and Consequences of Student Satisfaction with University Services: A Longitudinal Analysis", *Academy of Marketing Studies Journal*, January.
- Aditama, T.Y. 2003, *Manajemen Administrasi Rumah Sakit, edisi kedua*, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia Press.
- Akan, P. (1995). Dimensions of service quality: a study in Istanbul, *Managing service quality, MCB University Press*, Vol.5, Number 6, p.39-43.
- Alwy, Syaffaruddin. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Strategi Keunggulan Kompetitif*, Cetakan pertama, Yogyakarta: BPFE-Yogya-karta. Assael. 1995. *Consumer Behavior and Marketing Action*, Fourth Edition, Boston: PWS-Kent Publishing Company.
- Anderson (1973), "Consumer Dissatisfaction: The Effect of Disconfirmed Expectancy on Perceived Product Performance". *Journal of Marketing Research*: Vol.10 (2), pp.38-44

- Anderson, Eugene W., & Sullivan, Mary W. (1993). "The Antecedents and Consequences of Customer Satisfaction for Firms," *Marketing Science*, Spring, p. 129.
- Anderson, R.E. (1973). "Consumer dissatisfaction: The effect of disconfirmed expectancy on Perceived
- Andi Offset. Tjiptono, Fandy, Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2009. Surabaya: Dishub dan LLAJ Provinsi Jawa Timur.
- Andi Offset. Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset. Wahyudi, Kumorotomo. 2005. *Akuntabilitas Biro-krasi Publik: Sketsa Pada*
- Anonim, 2003, "Buku Penilaian Kinerja Pelayanan Publik di Kota Depok Tahun 2003 Kerjasama antar Bappeda Kota Depok dengan Forum Inovasi dan Kepemerintahan Yang Baik PPs PSIA Fisip Universitas Indonesia.
- Anonim, 2006, Pedoman Pengukuran Kinerja Pemerintah daerah Bidang Pelayanan Publik. Departemen Dalam Negeri Direktorat HJenderal Pemerintahan Umum Tahun 2006
- Asep M.Ramdan. 2008 Oktober 22. "Hubungan Kualitas Jasa dan kepuasan Konsumen". (<http://asep-m-ramdan.blogspot.com>).
- Asubonteng, P., McCleary, K.J. & Swan, J.E. (1996). SERVQUAL revisited: a critical review of service quality, *The Journal of Services Marketing*, Vol.10, Number 6, p.62-81.

- Atkinson, A. (1988). Answering the eternal question: What does the Customer Want? *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 29(2): pp.12-14.
- Aviliani, R dan Wilfridus, L. 1997. "Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan". *Usahawan*, No.5
- Azwar Azrul, 1996, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta: Pustaka Sinar
- _____, 1996, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, edisi ketiga, Jakarta: Penerbit Binarupa Aksara.
- _____, 1980, *Puskesmas dan Usaha Kesehatan Pokok*, Jakarta Pusat: CV Akadoma.
- Badri, M. A., Abdulla, M. & Al-Madani, A. (2005). Service quality assessment and application of SERVQUAL, Vol. 22, Number 8, p. 819-848.
- Bailey, J. E. & Pearson, S. W. (1983). Pearson development of a tool for measuring and analyzing computer user satisfaction. *Management science*, Vol. 25,
- Barbara Everitt Bryant & Claes Fornell (2005). "American Customer Satisfaction Index, Methodology", *Report*: April, 2005.123
- Bernadine. 2005. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus pada Rumah Makan Pondok Laras di Kelapa Dua, Depok".
- Bitner (1987), Contextual Cues and Consumer Satisfaction: The role of physical surroundings and employee behaviours in service settings. Unpublished Doctoral Dissertation, University of Washington. Cited in Peyton, R.M., Pitts, S., and

- Bojanic, D. C. & Rosen, L. D. (1994). Measuring service quality in restaurants: an application of the Servqual instrument, *Journal of Hospitality & Tourism Research* 1994; Vol.18, Number 3, p.4-14.
- Bougoure, U. & Lee, B. (2009). Service quality in Hong Kong: wet markets vs supermarkets, *British Food Journal*, Vol. 111, Number 1, p.70-79.
- Brady, M. K. & Cronin, J. Jr. (2001). Some new thoughts on conceptualising perceived service quality. A hierarchical approach, *Journal of Marketing*, Vol. 65, p.34-49.
- Brantas, 2009, *Dasar-dasar Manajemen*, Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Brown. S.W, 1989, *A Gap Analysis Of Professional Service Quality*, California: Journal Marketing.
- Buttle, F. (1996). SERVQUAL; review, critique, research agenda, *European Journal of Marketing*, Vol. 30, Number 1, p.8-32.
- Caiden, Gerald E., 1999. What Lies Ahead for the Administration State?, Dalam *Bureaucracy and the Alternatives in World Perspective*, Keith M. Henderson and O.P. Dwivedi (eds), Macmillan Press Ltd., London
- Cardozo, R. (1965). "An experimental Study of Customer Effort, Expectation, and Satisfaction", *Journal of Marketing Research*, 2(8), 244-249.
- Carpenter J. M. & Moore, M. (2006), Consumer demographics, store attributes, and retail format choice in the US grocery market, *International Journal of Retail & Distribution management*, Vol. 34, Number 6, p.432-452.
- Cascio, D.M. Hodgetts, R.M. 1983, *Health Service Administration*, New York: Academic Press.

- Choi, T.Y. & Chu, R. (2001). Determinants of Hotel Guests' Satisfaction and Repeat Patronage in the Hong Kong Hotel Industry. *International Journal of Hospitality Management*. 20: pp. 277-297.
- Chowdhary, N. & Prakash, M. (2007). Prioritising service quality dimensions. *Management Service Quality*, Vol. 17, Number 5, p.493-509.
- Cochran, W. G. 1977. *Sampling Techniques*. John Wiley & Sons. New York.
- Competing in the Nineties through Total Quality Management, ed. San Diego, Pfeifer
- Cook, Colleen & Fred Heath. 2000. *User's Perception of Library Service Quality: A LIBQUAL Qualitative Study*, Washington DC: ARL Measuring Service Quality Symposium *JURNAL MANAJEMEN DAN KEWIRAUSAHAAN*, VOL.13, NO. 1, MARET 2011: 61-75 74
- Cronin, J. and Taylor, S. SERVPERF versus SERVQUAL (1994). "Reconciling performance based and perceptions minus expectations measurement of service quality", *Journal of Marketing*, Vol.58, No.1.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992) Measuring service quality; a re-examination and extension. *The Journal of Marketing*, Vol. 56, Number 3, p.55-68.
- Customer Perceptions and Expectations, New York: The Free Press, A Division of Delivering Quality Service, The Free Press.
- Dahrendorf, Ralf, 1995. Preserving Prosperity. New Statesman & Society, December
- David L. & Albert J. Della Bitta. 1993. *Consumer Behavior: Concepts and Applications*, McGraw-Hill. Moenir,

- Dawes, R., D. Singer & Lemons, P. (1972), "An experimental Analysis of the Contrast Effect and its Implications for Intergroup Communication and Indirect Assessment of Attitude." *Journal of Personality and Social Psychology*, 21(3), 281-295.
- De Vries, Peter, 1995. A Review of Some Critical Perspectives on Development Bureaucracy and Policy. Dalam *In Search of The Middle Ground : Essays on the Sociology of planned development*, George E. Frecks and Jan H. B den Ouden (eds), Wageningen Agricultural University, the Netherlands.
- Department of Public service and Administration. (2003). *Batho Pele Handbook: A Service Delivery Improvement Guide*. South Africa: Oxford Press
- Deming, W. E. (2000). *The New Economics: For Industry, Government, Education*. Massachesetts: MIT Center.
- Djarmiko Hayati Yayat, 2002, *Perilaku Organisasi*, Bandung: Alfabeta.
- Doran, 1981, *There's a S.M.A.R.T. Way to Write Management's Goals and Objectives*. *Management Review*, US: Volume 70, Issue 11 (AMA FORUM).
- Drucker, P, 1985. *Innovation and Entrepreneurship*. New York. Harper and Row
- Dwivedi, O.P, 1999. *Governance and Administration in South Asia*. Dalam *Bureaucracy and The Alternatives in World Perspective*, Keith Henderson, O.P. Dwivedi (eds), Macmillan Press Ltd., London

- Dwiyanto dan Agus, 1995, *Penilaian Kerja Organisasi Publik*, Seminar Kinerja Organisasi Sektor Publik, Kebijakan dan Penerapannya. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisip UGM.
- Dwiyanto dan Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. dan B. Kusumasari, 2003, *Reformasi Pelayanan Publik : Apa yang Harus Dilakukan?* Yogyakarta: *Policy Brief*, No. II/PB/2003.
- Dyah Mutiarin (2012). *Intergritas Pelayanan Publik Dalam PENCEPATAN Reformasi Birokrasi di Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara*. Kertas Seminar Reformasi Birokrasi. INSPIRE, 27-29 Ogos 2012, Jakarta.
- Eckholm Erik P. 1983, *Masalah Kesehatan Lingkungan Sebagai Sumber Penyakit*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Edvardsson, Bo (1998). Service quality improvement, *Managing Service Quality*, Vol.8. Number 2, p. 142-149.
- Evans, J dan w. Lindsay (2012). *Managing for Quality and Performance Excellence* (9th ed.). Ohio: Cengage Learning
- Evans, J. (2013). *Quality and Performance Excellence: Management, Organization and Strategy*. Ohio: South Western Cengage Learning
- Festinger, Leon (1957). *A Theory of Cognitive dissonance*. Stanford, CA: Stanford University Press.121

- Fitzsimmons, James A & Mona J. Fitzsimmons 1994, *Services Managemen for Competitive Advantage*, New York: McGraw-Hill Inc. 250
- Forgaty, R. (2001). Teachers make the difference: A Framework of Quality. Chicago: Forgarty & Associates.
- Freddy Ranguti. 2002. Measuring Customer Satisfaction (cetakan ketiga). Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Frederickson, H. George, 1980. New Public Administration University of Alabama Press
- Garcia, J. A. M. & Caro, L. M. (2010). Rethinking perceived service quality: An alternative to hierarchical and multidimensional models. *Total Quality Management*. Vol. 21, Number 1, p.93–118.
- Gaspersz, V. 1997, *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep VINCENT dalam Manejernen Bisnis Total*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gaspersz, V. 1997. *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*, Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ghylin, K.M., Green, B. D., Drury, C. G., Chen, J., Schultz ,J.L., Uggirala, A.,Abraham, J.K. & Lawson, T.A. (2006). Clarifying the dimensions of four concepts of quality, *Theoretical Issues in Ergonomics Science*, Vol. 9, Number 1, p.73-94.
- Gitosudarmo Indriyo dan I Nyoman Sudita, 1997, *Perilaku Keorganisasian*, Yogyakarta: BPFE.

- Greta. 1997. *Marketing Library Service: How It All Began* (s.l.) 63rd IFLA General Conference (www.ifla.org/IV/ifla63reng.htm). Riyanto, Yatim. 2007. *Metodologi Penelitian Pendi-dikan Kualitatif dan Kuantitatif*, Surabaya: Unesa University Press. Singh, Jagdip, Spring. 1990. "A Typology of Con-sumer Dissatisfaction Response Styles", *Journal of Retailing*, Vol. 66 (1), page 57-99.
- Gronroos, C. (1982). A service quality model and its marketing implications, *European Journal of Marketing*, Vol.18, Number 4, p.36-44.
- Guasch, J. L. et. al. (2007). *Quality System and Standards for a Competetive Edge*. New York: Worldbank.
- Gummesson, E., (1994) *Service Management: An Evaluation and the Future*, *International Journal of service Industry management*, Vol. 4, Number 1, p.77-
- H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara J.
- Haider, S. (2001). *ISO 9001:2000 Document Development Compliance Manual*. Boca Raton, Florida: St. Lucie Press.
- Hanif Nurcolish. (2005). *Teori dan Praktik Pemerintahan Otonomi Daerah*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia
- Hardie N. & Walsh P. (1994). Towards a better understanding of quality, *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 11, p.53-63.
- Hasibuan Malayu S.P., 2008, *Organisasi dan Motivasi, Dasar Peningkatan Produktivitas*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Hodgetts, Richard M. 1982, *Management: Theory, Process and Practice*. New York: CBS College Publishing

Hosseini, Bhenyamin, 1995. "OTONOMI DAERAH: Menuju pemerintahan yang Baik Guna Pemberdayaan Sosial-Ekonomi Masyarakat". Makalah yang diajukan dalam Seminar Nasional yang diajukan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Jakarta, pada tanggal 17 Juni 2000 di Century Park, Senayan.

Hovland, C., O. Harvey & M. Sherif (1957). "Assimilation and contrast effects in reaction to communication and attitude change. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 55(7), 244-252.

Huges, E. Owen. 1994. *Publik Management and Administration, An introduction*, The Mac Millan Press Ltd, Great Britain, 1994.

Ibrahim Amin, 2008, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*, Bandung: Mandar Maju.

_____, 2008, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*, Bandung: Mandar Maju.

_____, 2004, *Perilaku Administrasi dan Pemberdayaan (I)*, Bandung: Universitas Padjadjaran.

Ipsos MORI (2010). Public Sector Service Satisfaction Index: A Report for Consumer Focus. Research for Consumer Focus.

Ishikawa, Kaom, 1985 *What is Total Quality Control? : The Japanese Way*. Englewood Cliffs. NJ, Prentice-Hall

Jackson, P.M. and B. Palmer, 1992. Developing performance monitoring in public sector organizations; a management guide. The Management Centre, University of Leicester.

James, O. (2011). Managing Citizens' Expectations of Public Service Performance: Evidence from Observation and Experimentation in Local Government. *Public Administration*, 89(4). p1419–1435.

James, Oliver. 2007. "Evaluating the Expectations Disconfirmation and Expectations Anchoring Approaches to Citizen Satisfaction with Local Public Services." *Journal of Public Administration*

Johari, R. (2007). Identifying what services need to be improved by measuring the library performance, *Malaysian journal of library and information science*, 12, m.s 35 – 53.

Johns, N. (1999). What is this thing called service?, *European Journal of Marketing*, Vol. 33, Number 9/10, p.958-973.

Jurnal Ekonomi Perusahaan, Vol. 12, No. 3 September 2005, h. 318-336

Juran, J.M. dan J. Defeo. (2010). Juran's Quality Handbook: The Complete Guide to Performance Excellent (6th. Ed.). New York: McGraw Hill.

Keputusan Menpan No. 25 Tahun 2004. tentang Pedoman Umum Penyusunan

Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kish, L. 1987. *Statistical Design for Research*. John Wiley & Sons. New York.

- Kjellberg, Franscesco, 1995. The Changing Values of Local Goverment. ANNALS, AAPSS (540), July
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. 1994. *Principles of Marketing*, Sixth Edition, New Jersey: Prentice Hall. Kotler,
- Kotler, Philip dan A.B Susanto -. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia (Buku 2). Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2000. Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian (Edisi pertama).Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip, 1997, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Jilid I, PT Prehalindo, Jakarta LAN, 2007.
- Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran (Edisi Milenium). Jakarta: PT Prenhalindo.
- Kumorotomo Wahyudi dan Subando Agus Margono, 1998, *Sistem Informasi Manajemen dalam Organisasi-organisasi Politik*, Jogjakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2005. *Akuntabilitas Birokrasi Publik*. Yogyakarta: MAP UGM dan Pustaka Pelajar.
- Lane, J. (2002). New Public Management. New York: Taylor & Francis Group
- Laterner & Levine. 1993. Strategic Planing for Public, Terjemahan oleh Budiono, Jakarta: Hastabuana. Loudon,

- Lee Hanjoon, Delene, Linda M, Bunda. Marry. A Kim, Chankon. 2000, *Methods of measuring health care service quality*. New York: Journal Manajemen of Business Research, Volume 48.
- Lembaga Administrasi Negara. (2000). *Sistem Manajemen Pemerintah Daerah*. Bandung : Pusat Kajian dan Diklat Aparatur LAN.
- Lenvine, Charles H. B. Guy Peters dan Frank J. Thompson. 1995, *Public Administration Chelenge, Choices, Consequence*. Illinois. Scott Foreman Little. New York: Brown Higher Education.
- Leo Agustino (2005). *Politik dan Otonomi Daerah*. Banten: Untirta Press
- Lijan Poltak Sinambela, *Reputasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara. Jakarta. 2006.
- Lovelock, Cristoper, 1980. *Product Plus : How Preoduct + Servises =Competitive Advantage*, Mc Graw Hill International Edition Rivised and Expanded.
- Lukman, 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA-LAN.
- Mandey Silvya Levina. 2009, *Pengaruh kualitas layanan, perilaku pecan ekstra, kualitas komunikasi tiro medic; dan kepercayaan, pasien terhadap 251 kepuasan pasien dan niat berperilaku pasien rumah sakit bersalin di Sulawesi Utara*. Makasar: Disertasi.
- Marini, Frank (ed), 1971. *Toward a New Public Administration: The Minowbrook Perspective*. Scranton, P.A. Chandler

- Maulana Heri D.J., 2009, *Promosi Kesehatan*, Jakarta: Penerbitan Buku Kedokteran.
- Mewira-usahakan Birokrasi*, Jakarta: PPM. Engel, J.F., Roger D. Blackwell & P.W. Miniard. 1995.
- Mawhood, Philip, 1983. *Local Government in the Third World*. John Wiley & Son. New York
- Modul I *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah. Diklat eknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas, Pengelolaan Mutu (Public Service Delivery, Acountability and Quality Management) Eselon 4*. Jakarta. LAN. 2003,
- Moenir, H.A.S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bandung: Bumi Aksara.
- _____, 1992, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- _____ (2005). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mohamad, Ismail. (1999). “Kualitas Pelayanan Masyarakat: Konsep dan Implementasinya”. Dalam Miftah Thoha (ed). *Administrasi Negara, Demokrasi*,
- Mohanty, R. P. (2008). *Quality Management Practices*. New Delhi: Excel Books.
- Moleong Lexi J. 1988, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Morfaw,J.N. (2009). *Total Quality Management: A Model of Sustainability of Projects and Programme in Africa*. New York: University Press of America.

Muninjaya Gde A.A., 2004, *Manajemen Kesehatan*. Yogyakarta: Buku Kedokteran (EGC), Gadjah Mada University Pers.

Mustafa, Z. et al (2007). Pengelasan Atribut Kualiti bagi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Pengukuran Kualiti dan Analisis*, 3(1),ms. 149-159.

Mustobadidjaja, 2003, *Manajemen Proses Kebijakan Publik*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, Duta Pertiwi Fondation.

Nanang Tasunar. 2006. “Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak”. *Jurnal Sains*

Napitupulu Paiman, 2007, *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: Alumni Bandung

Notoadmodjo Soekodjo, 1992, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Rineka Cipta.

_____, 2003, *Ilmu Kesehatan Masyarakat*: Jakarta: Rineka Cipta.

Nurdiyantoro, Burhan & Gunawan Marzuki. 2000. *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, Cetakan Pertama, Jogjakarta: Gadjah Mada University Press.

Nurmandi Achmad, 2010, *Manajemen pelayanan publik*, Yogyakarta: PT. Sinergi Visi Utama.

Oliver, R. (1980). “Theoretical Bases of Consumer Satisfaction Research: Review, critique, and future direction. In C. Lamb & P. Dunne (Eds), *Theoretical Developments in Marketing* (pp.206-210). Chicago: American Marketing Association.

- Oliver, R. L. (1977), Effect of expectation and disconfirmation on postexposure product evaluations - An alternative interpretation, *Journal of Applied Psychology*, Vol.62, Number 4, p. 480-486.
- Oliver, R.L. & J.E. Swan (1989b). "Equity and disconfirmation perceptions as influences on merchant and product satisfaction", *Journal of Consumer Research*, 16 (December): 372-383.
- Olson, J. & Dover, P. (1979), "Disconfirmation of consumer expectations through product trial". *Journal of Applied Psychology*: Vol.64, pp.179-189.
- Osborn, D and Ted Gabler, 1995, *Reinventing Government : How the Entrepreneurial Spirit is transforming the Publik Sector*.
- Osborne, David, dan Ted Gaebler, 1992, *Reinventing Government: How The Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*, New York: Addison-Wesley.
- Osborne, Davis and peter Palstrik, 1996. *Banishing Bureaucracy: The Five Strategy For Reinventing Government*, Addison Wesley Publishing Company, Inc., New York
- Parasuraman A, Zeithaml and Berry L. Leonard, 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions And Expectations*. The Free Press, New York
- Parasuraman, A., Valarie, A. Zeithamal, and Leonard L. Berry (1988), "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, Vol.64, No.1, 12-40.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research, *Journal of Marketing*, Vol. 49, p.41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, Vol. 64, Number 1, p.12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. 1988. *SERVQUAL: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*. *Journal of Retailing*. Vol. 64 No. 1.
- Parasuraman, Zeithaml A. Valerie A., and L.L. Berry, 1990, *Delivering Quality Service*, New York: The Free Press.
- Patton, P. 1998, *Pelayanan sepenuh hati, Terjemahan Hermes*, Delapatra, Jakarta: Pustaka.
- Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran: Anali-sis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengen-dalian*, Edisi Keenam, Jilid Dua, Terjemahan Ancella Anitawati, Jakarta: Penerbit PT. Prenhalindo. Kotler, Philip. 2003.
- Pollit, C. dan G. Bouchaert. (2011). *Public Management Reform: A Comparative Analysis New Public Management, Governence and The Neo-Weberian State*. New York: Oxford University Press.
- Product Performance”, *Journal of Marketing Research*, 10 February: 38-44.
- Propenko, Yoseph & Pavlin Igor. 1991. *Enterpre-neurship Development in Public Enterprise*, London: Englewood.

- RajaGrafindo Persada. Santoso, Singgih. 2005. *Statistik Deskriptif: Konsep dan Aplikasi dengan Microsoft Excel dan SPSS*, Jogjakarta: Andi Offset. Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.
- Ramalia, Mid. (2001). “Etika Pelayanan Masyarakat (Pelanggan): Upaya Membangun Citra Birokrasi Modern”. Dalam Sugiyanto (ed). *Menguak Peluang dan Tantangan Administrasi Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Rambat Lupiyoadi. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*. Jakarta: PT salemba Empat.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konsep-tual, Penerapan Citizen's Chapter dan Standar Pelayanan Minimal*, Jogjakarta: Pustaka Pelajar. Renborg,
- Rogers, Steve. 1990. *Performance Management in Local Government*. Jessica Kingsley Publisier. London.
- Saefullah, A. Djadja. (1999). “Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik”. Dalam *Publik Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Vol.1 No. 1, Oktober.
- Sahney, S. et. al. (2004) Conceptualising Total Quality Management in Higher Education. *TQM Magazine*, 16(2), 145-159
- Santosa Pandji, 2008, *Administrasi Publik, Teori dan Aplikasi Good Governance*, Bandung: Refika Aditama.
- Santoso, S dan Tjiptono F, 2001. *Riset Pemasaran*. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta
- Sarwanto, *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*, Ghalia Indonesia, Jakarta. 2004.

- Savas, E.S., 1987. Privatization : The Key to Better Government. Chatham House Publisher, Inc., New Jersey
- Siagian Sondang P, 2001, Kerangka Dasar Ilmu Administrasi, Jakarta: Rineka Cipta.
- Sinambela. Reformasi Pelayanan Publik. Bumi Aksara. Jakarta. 2006.
- Singarimbun, Masri & Sofyan Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*, Edisi Revisi, Jakarta: LP3ES.
- Suryabrata, Sumadi. 1997. *Metodologi Penelitian*. Jakarta:
- Smith, B.C., 1985. Decentralization : The Teritorial Dimension of the State. George Allen & Unwin. London
- Snell, S. and G. Bohlander. (2012). Managing Human Resource. Ohio: Cengage Learning.
- Sobari, Wawan, dkk. (2004). *Inovasi sebagai Referensi: Tiga Tahun Otonomi Daerah dan Otonomi Award*. Surabaya: Jawa Pos Institute of Pro-Otonomi.
- Sri Suratno F.G. dan Nursya' Bani Purnama. 2004. "Analisis Tingkat Kepuasan
- Stoker, Gerry, 1988. Governance as Theory : Five propositions. UNESCO
- Stretton, Hugh and Lionel Orchard, 1994. Public Goods, Public Enterprise, Public Choice : Theoretical Foundations of Contemporary Attitude on Government. St Martin's Press. London
- Subarsono, A.G. 2006, Pelayanan Publik yang Efisien Responsif dan Non Partisan. Yogyakarta: Gajahmada University Press.
- Sugiyono, Metode Penelitian Administrasi. Alfabeta. Bandung . 2006.

Supranto, MA, J, Prof, 1997. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Rineka Cipta, Jakarta

Supriyatna, Tjahya, 2000, *Akuntabilitas Pemerintahan Dalam Administrasi Publik*, Bandung: CV Indra Prahasta.

Suryanto, Adi. (2001). “Ekonomi Politik Pelayanan Publik Era Otonomi Daerah (Analisis Perspektif *Public Choice*)”. Dalam Sugiyanto (ed). *Menguak Peluang dan Tantangan Administrasi Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Syafiie Inu Kencana, 2006, *Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta: Rineka Cipta.

Syamsudin Haris (editor) (2007). Desentralisasi & Otonomi Daerah. Jakarta: LIPI Press

Talidziduhu Ndraha, 1997. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta.

_____, 1997, *Metodologi Ilmu Pemerintahan*, Jakarta: PT Rineke Cipta.

Terry G. Vavra (1997). *Improving Your Measurement of Customer Satisfaction: A Guide to Creating, Conducting, Analyzing, and Reporting Customer Satisfaction Measurement Programs*. American Society for Qualit. p.12.

Terry George G. dan Leslie W. Rue, 2012, *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara.

Thoha Miftah, 2008, *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, Jakarta: Kencana.

Tjiptono, F, 1997. Total Quality Service (TQS). ANDI, Yogyakarta

Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. 1998. *Total Quality Manajemen*, Yogyakarta:

- Tjiptono, Fandy, Manajemen Jasa. Edisi Pertama. Penerbit Andi, Yogyakarta. 2002.
- Tjiptono, Fandy. Prinsip-prinsip Total Quality Service. Yogyakarta. Andi Offset. 2001.
- Tjokroadmidjojo Bintaro, 2004, *Reformasi Nasional Penyelenggaraan Good Governance dan Perwujudan Masyarakat Madani*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Trahn, Isabella, Jennifer Croud, John Hayward, & Karen Kealy. June 2001. "Analysing the Quality Gap: Reflections on Results from an Australasian Universitas 21 Libraries Standard Survey of Service quality", *Australian Academic and Research Libraries*, 32(2), page 93-109.
- Tse, David K. & Peter, C. Wilton. (1988). Models of Consumer Satisfaction: An Extension, *Journal of Marketing Research*, Vol. 25 p. 204-212.
- Undang-Undang No. 32/2004 Tentang Pemerintah Daerah
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 1999, "Pembentukan Kota Depok sebagai Wilayah Baru di Propinsi Jawa Barat"
- Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Van Ryzin, G.G (2004). *Expectation, Performance, and Citizen Satisfaction with Urban Services*. Journal of Policy Analysis and Management, Vol. 23, No. 3 p. 433-448.
- Vavra, T.G. (1997). *Improving your measurement of customer satisfaction: a guide to creating, conducting, analysing, and reporting customer satisfaction measurement programs*, American Society for Quality. p.42-45

- Vigoda, E. (2002b). From Responsiveness to Collaboration: Governance, Citizens, and the Next Generation of Public Administration. *Public Administration Review*, 62(5). 527–540.
- Vigoda, E., and Yuval, F. (2003a). Managerial Quality, Administrative Performance and Trust in Governance: Can We Point to Causality? *Australian Journal of Public Administration*, 62(3).p12–25.
- Vigoda,E. (2006). Citizens’ Perceptions of Politics and Ethics in Public Administration: A FiveYear National Study of Their Relationship to Satisfaction with Services, Trust in Governance, and Voice Orientations. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 17(2). 285–305.
- Vincent Gaspersz, *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002.
- Wicaksono Kristian Widya, 2006, *Administrasi dan Birokrasi Pemerintah*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Widjaja, A.W. (1990). *Etika Administrasi Negara*. Jakarta : Rajawali Press.
- Widodo, Joko, 2005, *Membangun Birokrasi: Berbasis Kinerja*, Malang: Bayu Media Publishing
- Wijono, H.D. 1999, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.
- William M. Dunn, 2003, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University.

William R. Dillon and Matthew Goldstein, *Multivariate Analysis : Method and Applications*, John Wiley & sons, New York, 1984.

William, R. (2013). *Latarbelakang Otonomi Daerah*. <https://www.academia.edu>

Winardi, 2003, *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Wisnalmawati. 2005. Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat

Yoo, D.K. & Park, J.A. (2007). Perceived service quality – Analyzing relationships among employees, customers, and financial performance. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 21(9): pp.908-926.

Yuliarmi dan Putu Riyasa (2007). *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*. Buletin Studi Ekonomi, vo. 12, no. 1.

Yusuf, R. Z. et al (2006). Perhubungan antara prinsip-prinsip TQM dengan prestasi organisasi pendidikan: satu kajian empirikal dalam sektor pendidikan tinggi. *IJMS* 13 (special issue), m.s 143-161

Zeithaml Valarie A., Parasuraman A., Berry Leonard L., 1990, *Delivering Quality Services: Balancing*

Zeithaml Valarie A., Parasuraman A., Berry Leonard L., 1990, Servequal: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Parasuraman & Leonard L. Berry, New York

Zeithaml, Valarie A., Leonard L. Berry & A. Parasuraman. April 1996. "The Behavioral Consequences of Service Quality", *Journal of Marketing*, Vol. 60, page 31-46.

Zeithaml, Valeria-A, Parasuraman-L, Leonard A Berry, 1990, *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectation*, The Free Press, Advision of Mac Millan Inc, New York.

Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman, Leonard L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York : The Free Press.

Zeithaml, Velerie A., and Mary Jo Bitner, 2000, *Sevice A-farketing*, New York: Me Grow-Hill Internasional Editions.

Zeithmal, Valarie. A., Berry, Leonard. L.,and Parasuraman, A. 1996. The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*. Vol . 60.